



**Teresa de Jesus
Reis Narciso**

**Interoperabilidade Organizacional
na Administração Pública**

Trabalho de projecto apresentado à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Administração e Gestão Pública, realizado sob a orientação científica do Doutor João Gonçalo Gomes de Paiva Dias, Equiparado a Professor Coordenador da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda, da Universidade de Aveiro.

Para o Paulo e para a Patrícia, os dois pilares da minha vida.

Para o José e para a Maria, a quem devo tudo o que sou.

O Júri

Presidente

Doutor José Manuel Lopes da Silva Moreira

Professor Catedrático da Universidade de Aveiro

Vogal – Arguente Principal

Doutor Leonel Duarte dos Santos

Professor Auxiliar do Departamento de Sistemas de Informação, da
Escola de Engenharia da Universidade do Minho

Vogal - Orientador

Doutor João Gonçalo Gomes de Paiva Dias

Equiparado a Professor Coordenador da Escola Superior de Tecnologia
e Gestão de Águeda, da Universidade de Aveiro

Agradecimentos / acknowledgements

Ao Professor Doutor João Gonçalo Gomes de Paiva Dias, pela sua orientação, acompanhamento constante, estímulo e disponibilidade.

Ao Município de Portalegre e, em especial, aos vários colegas que comigo colaboraram no levantamento dos processos, com destaque para os que trabalham no Serviço de Atendimento e no Serviço de Apoio Administrativo, da Divisão de Promoo do Desenvolvimento e Modernização.

 Conservatória do Registo Predial de Portalegre e ao Serviço de Finanças de Portalegre, pelo apoio no levantamento dos respectivos processos.

 Agência para a Modernização Administrativa, na pessoa da Dr^a. Snia Santos, pelo seu interesse neste trabalho e pela disponibilização de informação relativa  simplificação de processos.

 Dulce e  Elsa, amigas e colegas de mestrado, com quem partilhei as longas viagens, os momentos de preocupação, de alegria e de vitória.

 Ana Morais, pelo exemplo de vida que é para todos nós, pelo seu apoio, incentivo, amizade e carinho.

A todos os amigos e colegas que, de alguma forma, se interessaram por este trabalho e que me incentivaram a seguir em frente.

palavras-chave

Governo electrónico, interoperabilidade, integração de serviços, reengenharia, simplificação de processos, administração pública, atendimento multicanal.

resumo

A forma como a administração pública se relaciona com os cidadãos e empresas, encontra-se directamente relacionada com a qualidade dos serviços que presta. O maior desafio que se coloca, hoje em dia, à administração pública é o de conseguir desenvolver e implementar mecanismos que lhe permitam focalizar a sua actuação na satisfação e expectativas dos seus clientes, orientando a sua actividade para os resultados, prevendo e antecipando problemas e propondo, em tempo útil, as respectivas soluções.

Os organismos públicos que integram os vários níveis da administração, funcionam numa lógica compartimentada, pesada e burocrática, o que dificulta o seu relacionamento e condiciona a qualidade dos serviços que prestam.

Assim, o presente trabalho propõe-se analisar o grau de interoperabilidade organizacional nos serviços da administração pública, concretamente, entre o Município de Portalegre, a Conservatória do Registo Predial de Portalegre e o Serviço de Finanças de Portalegre. A compreensão do tipo e volume de processos em causa, dos documentos que os instruem e da forma como estas três entidades se relacionam, é a base desta investigação.

keywords

eGovernment, interoperability, integration of services, reengineering, simplification of processes, public administration, multichannel service.

Abstract

The way the public administration interacts with citizens and businesses is directly associated to the quality of the services provided. Today, the public administration biggest challenge is to be able to develop and implement mechanisms that enable it to focus its action on the satisfaction and expectations of its customers, focusing its activity to the results, anticipating problems and proposing solutions in a timely manner.

Public bodies that compose government, operate in a compartmentalized, heavy and bureaucratic way, which complicates their relationship with customers and affects the quality of the services they provide.

Thus, this study proposes to analyse the degree of organizational interoperability in some public administration services, namely between the Municipality of Portalegre, the Land Registry of Portalegre and the Finance Service of Portalegre. The aim of this research is to understand the type and volume of cases involved, the documents that instruct them and the way these three entities relate to each other.

Conteúdo

1. Introdução	1
1.1 Enquadramento	1
1.2. Objectivos	2
1.3 Motivação	3
1.4 Estrutura	3
2. Enquadramento Teórico	5
2.1 Modelos de Gestão e Administração Pública	5
2.1.1 Modelo Tradicional de Gestão / Modelo Clássico	5
2.1.2 A New Public Management – a Nova Gestão Pública / Modelo Gestionário	6
2.1.3 Public Value Management (PVM) - Gestão do valor Público	9
2.1.4 Reforma da Administração Pública em Portugal	10
2.2 Governo Electrónico	12
2.2.1 O Conceito de governo electrónico	12
2.2.2 A globalização e as TIC	13
2.2.3 Interacções	14
2.2.3.1 Interacção G2C – entre o governo e o cidadão	15
2.2.3.2 Interacções G2B – entre o governo e as empresas	16
2.2.3.3 Interacções G2G – entre os vários organismos do estado	16
2.2.4 Reengenharia	17
2.2.5 Atendimento multicanal integrado	18
2.2.6 Eventos de vida	19
2.3 Interoperabilidade	20
2.3.1 O conceito de interoperabilidade	20
2.3.2 Níveis de interoperabilidade	21
2.3.3 Normalização e padronização	23
2.3.4 Segurança	23
3. Descrição do projecto	25
3.1 Metodologia	25
3.2 Análise de processos	26
3.2.1 Definição do “cluster”	26

3.2.2 Método de análise	28
3.2.3 Documentos de suporte às interações.....	31
3.2.4 Número de processos em 2008.....	34
3.3 Grau de interoperabilidade.....	35
3.3.1 Meios de suporte subjacentes à troca de informação/documentação.....	35
3.3.2 Taxa potencial de interoperabilidade organizacional (TPIO) e potencial de melhoramento da interoperabilidade organizacional (PMIO)	36
3.3.2.1 Taxa potencial de interoperabilidade organizacional (TPIO).....	44
3.3.2.2 Potencial de melhoramento da interoperabilidade organizacional (PMIO) ..	45
3.4 Propostas.....	46
3.5 Discussão	50
4. Conclusões e trabalho futuro	51
4.1 Conclusões	51
4.2 Trabalho futuro.....	53
A Lista de siglas e acrónimos	55

Lista de Tabelas

Tabela 1: Processos com início no MP onde são solicitados, ao cidadão/empresas, documentos emitidos por outras entidades da administração pública.....	27
Tabela 2: Tabela tipo que serviu de base ao levantamento dos processos.....	28
Tabela 3: Template de suporte ao projecto “Casa Pronta”	29
Tabela 4: Tipos de actividade utilizados no template “Casa Pronta”	30
Tabela 5: Tipos de obrigações de Informação (OI), utilizados no template “Casa Pronta”	30
Tabela 6: Template de simplificação dos processos objecto do trabalho	31
Tabela 7: Valores mínimos e máximos relativos aos processos entrados em 2008, na CRPP, integrados na tipologia “Aquisições”	38
Tabela 8: Desagregação dos dados relativos aos processos entrados em 2008, na CRPP, integrados na tipologia “Outras inscrições”	38
Tabela 9: Interações directas e indirectas estabelecidas pela CRPP, com o SFP e o MP, no ano 2008.....	40
Tabela 10: Interações directas e indirectas estabelecidas pelo SFP, com a CRPP e o MP, no ano 2008	40
Tabela 11: Interações directas e indirectas estabelecidas pelo MP, com a CRPP e o SFP, no ano 2008.....	41
Tabela 12: Número mínimo e máximo de interações em 2008, por entidade do “cluster”	42
Tabela 13: Número mínimo e máximo de interações indirectas, directas e directas potencialmente desmaterializadas, estabelecidas em 2008, entre as entidades do “cluster”	43
Tabela 14: Interações indirectas com potencial de transformação em directas, no SFP	46

Tabela 15: Interacções indirectas com potencial de transformação em directas, no MP...47

Tabela 16: Taxa potencial de interoperabilidade organizacional melhorada e novo potencial de melhoramento da interoperabilidade organizacional48

Lista de Figuras

Figura 1: Documentos solicitados pelo MP, para instrução/análise dos processos que implicam interações com a CRPP e o SFP	32
Figura 2: Documentos solicitados pela CRPP, para instrução/análise dos processos que implicam interações com o MP e o SFP.....	33
Figura 3: Documentos solicitados pelos SFP, para instrução/análise dos processos que implicam interações com o MP e a CRPP	33
Figura 4: Número de processos entrados em 2008, que envolvem interações entre as três entidades do “cluster”	34
Figura 5: Meios de suporte da informação/documentos de instrução dos processos que envolvem interações entre as três entidades do “cluster”	35
Figura 6: Volume estimado de interações entre as três entidades do “cluster”	42

Capítulo 1

Introdução

1.1 Enquadramento

A administração pública atravessa hoje em dia uma crise estrutural que se prende, no essencial, com a desarticulação dos seus serviços, a burocratização processual, a gestão inadequada nos vários níveis da organização e a falta de dignificação dos seus recursos humanos. A despesa corrente da administração pública é excessiva face à qualidade dos serviços que presta, sendo urgente inverter esta situação, uma vez que os cidadãos têm vindo a tornar-se progressivamente mais exigentes, tendo consciência do seu triplo papel na sociedade: utentes dos serviços públicos; reguladores das escolhas públicas através do seu voto e financiadores desses mesmos serviços.

A administração pública, constituída por vários “tentáculos organizacionais”, age de forma fechada, desarticulada, numa lógica burocrática, vertical e compartimentada. Os serviços públicos deveriam estar organizados em função das necessidades dos cidadãos e empresas e não segundo a lógica orgânica do Estado. A estes não lhes interessa quem presta os serviços e quais os fluxos associados aos respectivos processos, valorizando apenas o “produto final”. O valor atribuído ao “produto final”, encontra-se directamente relacionado com a qualidade e fiabilidade da informação prestada, bem como com a rapidez na resposta. Desta forma, a administração pública deverá orientar a sua actuação para a satisfação e expectativas dos cidadãos e empresas, modernizando os seus serviços e actuando segundo princípios de transparência e responsabilização.

É neste contexto, que o governo electrónico assume preponderante importância, sendo a base de uma nova forma de relacionamento entre a administração pública, os cidadãos e as empresas. O recurso às novas tecnologias de informação e comunicação (TIC), associado à articulação e integração de serviços, conduzirá a uma melhoria significativa da qualidade dos serviços prestados, com a consequente diminuição da despesa pública. A estrutura organizacional, as atribuições e competências dos vários níveis da administração pública, bem como os seus mecanismos de relacionamento, são “pontos críticos” que deverão ser devidamente analisados e acautelados.

1.2. Objectivos

Os organismos públicos que integram os vários níveis da administração estão voltados para dentro, reflectindo a sua estrutura orgânica interna, pesada e burocrática, na forma como se relacionam com os cidadãos e empresas. Quando um cidadão ou empresa necessita de tratar de algum tipo de processo numa entidade pública, diversas vezes a satisfação do seu pedido implica o acesso a documentos que estão na posse de outras entidades da administração pública, exigindo-se ao requerente que se desloque de entidade em entidade, para a correcta instrução do seu pedido.

A administração pública, enquanto entidade prestadora de serviços, deverá ter a capacidade de se reestruturar, possibilitando que os vários níveis e organismos que a constituem cooperem entre si, adoptando mecanismos que facilitem a sua comunicação, a integração da informação e a simplificação dos processos administrativos. A interoperabilidade organizacional assume, neste contexto, um papel preponderante, resultando da adopção de práticas, métodos e sistemas de gestão, que facilitem a troca e complementaridade da informação.

O presente projecto tem como objectivo principal analisar o grau de interoperabilidade organizacional existente entre os diversos serviços da administração pública, designadamente, entre serviços da administração local e central, com recurso a um “cluster”¹ local, constituído pelo Município de Portalegre (MP), a Conservatória do Registo Predial de Portalegre (CRPP) e o Serviço de Finanças de Portalegre (SFP), o qual será aferido através do cálculo da taxa potencial de interoperabilidade organizacional (TPIO)². A TPIO será calculada através do número e tipo de interações efectuadas entre aquelas três entidades, bem como do meio de suporte (físico ou digital), subjacente à troca de informação/documentação, no contexto dos seus processos de negócio. É, ainda, nosso objectivo aferirmos o potencial de melhoria da interoperabilidade organizacional (PMIO)³. Pretende-se efectuar uma análise dos processos⁴ de negócio que constituem o nosso “cluster”, nos quais as três entidades se relacionam, de forma directa ou indirecta. Considera-se interacção directa a que, no âmbito de um processo administrativo, resulta na emissão de documentos por parte de uma das três entidades, a pedido expresso de

¹ Conjunto de entidades públicas que interagem entre si na prestação de serviços aos cidadão/empresas, estabelecendo relações de interdependência.

² Taxa potencial de interoperabilidade organizacional = $(N^{\circ} \text{ de interações directas} / N^{\circ} \text{ total de interações directas e indirectas}) \times 100$.

³ Potencial de melhoria da interoperabilidade organizacional (PMIO) = $(100 - \text{Taxa potencial de interoperabilidade organizacional}) / \text{Taxa potencial de interoperabilidade organizacional}$.

⁴ Conjunto de actividades com uma ou mais espécies de entrada e que cria uma saída de valor para o cliente (Hammer e Champy, 1993) - “business process as a collection of activities that takes one or more kinds of input and creates an output that is of value to the customer”.

uma das outras ou na consulta on-line da respectiva informação. Por interacção indirecta entende-se aquela que, no âmbito de um processo administrativo, decorre da emissão de documentos (certidões, declarações e afins), por parte de qualquer uma das três entidades, a pedido dos interessados.

1.3 Motivação

A motivação para fazer o mestrado em administração e gestão pública e, consequentemente, o presente trabalho resulta, essencialmente, de questões profissionais. Enquanto funcionária do Município de Portalegre e responsável pelas áreas da modernização administrativa e serviço de atendimento, deparamo-nos diversas vezes com situações de excesso de burocracia e de formalismos, que dificultam a nossa relação com os cidadãos/empresas, bem como com os vários serviços da administração pública.

Encaramos como um grande desafio a identificação de problemas e a implementação de medidas que conduzam à redução das formalidades administrativas e legais, exigidas aos cidadãos/empresas, no âmbito dos processos administrativa. Acreditamos que o cumprimento da missão da administração pública passa, necessariamente, pela adopção de políticas públicas que promovam os princípios da boa governação – abertura, participação, responsabilização, eficiência e coerência - pela prestação de serviços mais transparentes, conduzindo à prestação de serviços orientados às necessidades dos cidadãos e empresas.

1.4 Estrutura

O presente projecto é constituído por quatro capítulos. No primeiro e presente capítulo apresentam-se os objectivos do projecto, a motivação para a sua elaboração e a estrutura adoptada. Os capítulos 2 a 4 abordam:

O segundo capítulo é dedicado ao enquadramento teórico, incluindo secções subordinadas aos modelos de gestão da administração pública, ao governo electrónico e à interoperabilidade.

O terceiro capítulo contém o levantamento das interacções que constituem o “cluster” analisado, incluindo a descrição da metodologia adoptada, a análise de processos, as propostas e uma secção dedicada à discussão dos resultados alcançados.

No quarto e último capítulo apresentam-se as conclusões obtidas com o presente projecto e abordam-se algumas perspectivas em termos de trabalho futuro.

Capítulo 2.

Enquadramento Teórico

2.1 Modelos de Gestão e Administração Pública

2.1.1 Modelo Tradicional de Gestão / Modelo Clássico

O Estado, hoje em dia, não tem capacidade para responder a todas as necessidades da sociedade e de fazer face a todos os seus problemas, sobretudo àqueles que estão associados ao processo de globalização, uma vez que se encontra impedido de dirigir as principais variáveis de desenvolvimento económico.

Contudo, o Estado tem um papel crucial na regulação da sociedade e no garante dos direitos fundamentais dos cidadãos. Efectivamente, os princípios fundamentais do Estado Providência enquanto responsável pelas políticas económicas, sociais e culturais, assumindo o carácter de um Estado tutela, deixaram de fazer sentido no contexto actual, exigindo-se um Estado mais activo, flexível, responsável e participativo.

O modelo burocrático que caracteriza o Estado Providência assenta num sistema de valores fortemente normativo e prescritivo, orientado para a estabilidade e previsibilidade, deixando de se constituir como uma resposta adequada a partir do momento em que as condições externas passaram a ser mais complexas, instáveis e imprevisíveis. Simultaneamente, os disfuncionamentos e patologias geradas pelo próprio modelo parecem ser incapazes de satisfazer as necessidades e fazer face às novas solicitações.

Efectivamente, os novos desafios que se colocam ao País reforçam a necessidade do Governo repensar o modo de funcionamento da administração pública, tornando-a mais eficiente em termos de gestão dos seus recursos – humanos, financeiros e materiais – e com a capacidade de garantir a continuidade das políticas públicas que sustentam a reforma administrativa do Estado, independentemente dos ciclos eleitorais.

É hoje comum ouvirmos, que a estratégia de mudança se centra na transição de uma administração – poder (acção centralizadora, baseada num sistema fortemente normativo e prescritivo e orientada por critérios de estabilidade e previsibilidade), para uma

administração – prestadora de serviços (acção descentralizadora, baseada no relacionamento com os cidadãos e orientada por critérios de rigor e transparência) ou seja, na passagem do modelo tradicional de gestão para a New Public Management (NPM)

De acordo com Rocha (2007), o modelo tradicional de gestão ou modelo clássico é, essencialmente, um modelo de gestão de pessoas, baseando-se numa dicotomia entre política e administração e, conseqüentemente, na neutralidade da administração. Efectivamente, neste modelo de gestão os funcionários públicos actuam segundo regras e normas pré-estabelecidas, consubstanciadas na lei ou em regulamentos. Segundo o mesmo autor, esta forma de actuação conjugada com os princípios do recrutamento com base no mérito, a estrutura hierárquica e o sistema de carreiras garante a salvaguarda da neutralidade dos funcionários públicos. Contudo, a história do País e das suas estruturas administrativas têm-nos mostrado que, na prática, aquela neutralidade é difícil de garantir, sobretudo, se não forem introduzidos nos processos administrativos mecanismos que permitam o seu controlo e monitorização, suportados por aplicações informáticas. A existência, nas instituições públicas, de um sistema de informação fiável e actualizado, baseado em fluxos de informação/documentação pré-estabelecidos e na responsabilização de toda a estrutura organizacional, é essencial na garantia dos princípios da transparência, neutralidade e equidade. O modelo burocrático de gestão vê os funcionários públicos como máquinas, que cumprem a sua missão dentro de determinados limites, estabelecidos superiormente, limites estes que garantem os princípios atrás referidos. Mas, na verdade, as pessoas não são máquinas e a gestão de pessoas é um processo bastante complexo, sendo importante estabelecer mecanismos que diminuam o grau de discricionariedade dos funcionários da administração pública.

2.1.2 A New Public Management – a Nova Gestão Pública / Modelo Gestionário

A necessidade de mudança que se faz sentir, hoje em dia, em todos os sectores da AP está fortemente ligada à expansão do Estado de “Bem Estar”, a qual obrigou a um aumento de funcionários e, conseqüentemente, da despesa pública, bem como ao fenómeno da globalização que exige a adopção de modelos económicos mais competitivos assentes em menos Estado e mais mercado.

A todos estes constrangimentos acresce a evidência dos discursos relativos à contenção da despesa pública não serem consistentes e o facto das mensagens oficiais desvalorizarem a missão da administração pública. Na verdade, tem sido recorrente nos sucessivos governos a promessa de reforma da administração pública, com o objectivo essencial de diminuir os encargos financeiros do Estado e melhorar a qualidade dos serviços prestados. Os funcionários públicos tendem a ser vistos como a “fonte” dos problemas e não como um meio de resolução desses mesmos problemas. Tal facto, tem conduzido à desvalorização da “missão pública” e ao descontentamento generalizado. Apesar de se reconhecer que, nos últimos anos, foram efectuadas ou iniciadas algumas reformas, de onde poderemos destacar o emagrecimento dos quadros do Estado – Lei dos Disponíveis - a implementação de um novo sistema de avaliação dos funcionários e a nova lei de carreiras, vínculos e remunerações, que poderão concorrer para uma maior eficiência e economia ao nível dos serviços prestados, em termos práticos, pouco ou nada se alterou.

O Estado, presentemente, tem dificuldade em fazer face a todos os problemas da sociedade e de encontrar soluções adequadas às suas necessidades. Por outro lado, a articulação política/administração e a neutralidade apresentam-se como princípios difíceis de conciliar, uma vez que os funcionários passaram a ter uma crescente intervenção na definição das políticas públicas. Actualmente, é difícil de perceber onde acaba a função administrativa e começa a intervenção política e vice-versa. Os funcionários da administração pública, sobretudo os seus dirigentes, têm uma forte influência sobre as decisões políticas que decorre, essencialmente, do quadro das suas atribuições e competências, o que lhes confere um considerável “poder” ao nível da estrutura organizacional. Quando a barreira entre a função administrativa e a política deixa de ser clara e intransponível, o princípio da neutralidade poderá ser posto em causa, exigindo a adopção de novos modelos de gestão.

A New Public Management (Nova Gestão Pública) aparece, assim, como uma nova abordagem de gestão pública que visa respostas específicas aos desafios do serviço e à agenda pública para a mudança.

Para Stoker (2008), a perspectiva subjacente à New Public Management (NPM), predominante na cultura e na prática do sector público, traduz-se na constatação do enfraquecimento da produtividade e na identificação das estratégias necessárias para focalizar as agências públicas em objectivos de eficiência e no serviço ao cliente. Nesta

perspectiva, o objectivo principal da NPM, é a prestação de um serviço público centrado nos clientes e orientado aos processos, apresentando resultados públicos que sejam valorizados.

A NPM surge em contraponto ao modelo tradicional e burocrático, modelo este fortemente centralizado, pouco eficiente em termos de gestão dos dinheiros públicos e alheio às necessidades do consumidor. Para Stoker (2008), a optimização do desempenho da AP, centrado na NPM, deverá ser controlado por sistemas de fiscalização e regulação, que permitam aferir se os dinheiros públicos são gastos no fornecimento de serviços públicos adequados às necessidades dos cidadãos.

A Nova Gestão Pública visa, claramente, acabar com a estrutura burocrática do modelo Weberiano de Gestão Pública Tradicional, defendendo organizações “magras” e eficientes, nas quais a autonomia e liberdade são princípios fundamentais para garantir a boa liderança. A gestão organizacional assenta em contratos definidos com base no desempenho por objectivos, onde a avaliação do desempenho assume papel central como forma de medir resultados, responsabilizar os colaboradores e alinhar os recursos humanos com a estratégia definida.

A Nova Gestão Pública e o “managerialismo” conduziram a um novo paradigma de gestão - orientado para o mercado e para a descentralização - e a uma mudança cultural e de valores: o utente foi substituído pelo cliente; a universalidade, equidade e segurança deram lugar à eficiência, ao individualismo e à diferenciação.

Neste modelo, a diferenciação aliada aos resultados do desempenho individual constituem a base para as promoções. O Estado passa a ser um empregador entre muitos, deixando de ser o “empregador modelo”.

Citando Stoker (2008), “a política partidária é tolerada como parte da visão da Nova Gestão Pública, mas a sua função-chave é reduzida ao fornecimento de líderes para guiarem o sistema. Assume-se que estes políticos de topo deveriam, até um nível considerável, ser separados dos seus partidos e de outros colegas”. Refere ainda o autor que, “ter uma liderança política de qualidade é um recurso para a Nova Gestão Pública, tal como o é para a administração pública tradicional.”

2.1.3 Public Value Management (PVM) - Gestão do valor Público

Stoker (2008), defende que “governar tendo em vista o valor público é o objectivo de um novo paradigma de gestão emergente”. Para os defensores deste tipo de gestão existe a ideia clara de que a gestão pública é diferente da gestão privada, princípio partilhado pela perspectiva tradicional mas, oposta à perspectiva da NPM.

No paradigma do valor público a política é entendida como central no processo de gestão da administração pública, dando “vida” a todo o sistema, característica que cria um contraste significativo com os outros dois paradigmas. A política é, assim, entendida de uma forma muito mais abrangente do que apenas a da dimensão partidária. A este respeito refere o mesmo autor que, “a Administração Pública Tradicional e a Nova Gestão Pública procuram confinar a política ao papel de “input” inicial no sistema de gestão e à decisão final. Quando a política ultrapassa estas tarefas e entra noutras esferas é vista como uma falha. Como contraste este novo paradigma não procura confinar a política, mas, pelo contrário, entende-a como central nos desafios da gestão”. Neste sentido, o valor público vai muito para além do fornecimento de serviços, preocupando-se com a manutenção do sistema e com o envolvimento de todos os stakeholders⁵. O valor público é constituído colectivamente, sendo muito mais do que o conjunto de preferências individuais dos utentes/clientes e fornecedores e resultando da “discussão” e do processo de decisão colectivo.

A motivação dos recursos humanos é assegurada através da sua participação no processo de decisão, por intermédio de redes e parcerias activas, sendo incentivadas a partilhar objectivos e experiências, a promover as boas práticas e a aprendizagem organizacional.

De acordo com Stoker (2008), a construção de relações de sucesso é a chave para a cooperação em rede, para a accountability democrática a ela associada e é, também, o objectivo central da própria gestão. Os gestores têm, neste modelo de gestão, um papel activo para fazer o sistema funcionar, devendo garantir a sua contínua adaptabilidade e permanente ajustamento. Por outro lado, deverão estar permanentemente comprometidos com os processos de aprendizagem e avaliação, de forma a detectar precocemente as falhas do sistema e adoptar novos métodos de trabalho e gestão. Não se vislumbra como suficiente que os gestores assegurem simplesmente a continuidade

⁵ Expressão que engloba o sector privado lucrativo e sem fins lucrativos, os cidadãos e os outros actores.

das organizações, ou mesmo que as organizações se tornem eficientes nas suas tarefas actuais, sendo crucial que as organizações se adaptem às novas finalidades e que sejam inovadoras e criativas.

A gestão do valor público assenta em três princípios essenciais: eficiência, accountability e equidade. A eficiência é conseguida através da troca de experiências e na aprendizagem contínua que os indivíduos devem promover, bem como na busca mútua de soluções. Por sua vez, a accountability é garantida através de uma supervisão atenta, de uma gestão contratualizada e da consequente avaliação de resultados conseguidos pela liderança. Para Stoker (2008), a accountability é um conceito multifacetado, pressupondo a existência de justificação e a possibilidade de responsabilização. A equidade, nesta forma de gestão, “significa dar às pessoas a oportunidade para ter sucesso e esperar que estas contribuam para o processo” (Stoker, 2008).

2.1.4 Reforma da Administração Pública em Portugal

Portugal, à semelhança do que aconteceu com os restantes países europeus, tem sido alvo, nas últimas décadas, de um conjunto de reformas administrativas que visam dar resposta a um conjunto de problemas de carácter estrutural, as quais deverão ser devidamente contextualizadas, do ponto de vista político-social.

O movimento da reforma administrativa teve o seu início nos anos cinquenta, tendo-se centrado essencialmente nas medidas legislativas. Em 1967, em pleno regime Salazarista, é criado o Secretariado da Reforma Administrativa, através do Decreto-Lei nº 48058, de 23 de Novembro, focando este a sua actuação nos aspectos organizativos e de gestão de pessoal. Tal como é referido no preâmbulo do referido diploma trata-se de “um novo organismo de carácter técnico permanente, instrumento principal da programação e execução dinâmica das medidas da reforma administrativa, ao qual incumbe fundamentalmente a missão de estudar, planificar e coordenar e de dirigir e controlar”. Contudo e apesar dos planos e relatórios apresentados, as respectivas reformas nunca foram aplicadas.

Após a Revolução de 25 de Abril de 1974, o governo tomou consciência de que era necessário reformar o aparelho administrativo, sendo este fortemente burocrático, mas as intervenções efectuadas foram apenas de carácter pontual. Efectivamente, no período

entre 1974 e 1986, Portugal passou por um fase bastante instável em termos políticos, tendo tido dez governos constitucionais, facto que condicionou inevitavelmente a aplicação das políticas definidas, em matéria de reforma administrativa. Segundo Nolasco (2004), “os programas do Governo denotam preocupação ao nível da reforma da administração pública, contudo a qualidade não constituiu, em nenhum deles um vector estratégico dessa reforma. As necessidades centravam-se sobretudo nas questões de regime da função pública, na estrutura funcional da administração pública, na descentralização e desconcentração de competências, na situação social, profissional e económica dos funcionários”.

No período entre 1986 e 1995 Portugal assiste ao início de um verdadeiro processo de mudança, adoptando os conceitos associados ao New Public Management. “Trata-se de mudar uma Administração centrada sobre si própria e preocupada com os procedimentos jurídico-administrativos, e transformá-la numa Administração orientada por Modelos Gestionários, preocupada com o relacionamento com os cidadãos, ou seja, com a eficácia social, o que envolve repensar a cultura existente e procurar implementar novas estruturas organizativas e processos de trabalho “ (Lampreia, 1997). Neste período foi criado o Secretariado para a Reforma Administrativa (1986), aprovado o Código do Procedimento Administrativo (1991), publicadas a Carta para a Qualidade e a Carta Deontológica do Serviço Público (1993) e divulgadas as Mil Medidas de Modernização Administrativa (1993). Só após estas imposições legais, se deu início a uma abordagem mais gestionária, orientada ao cidadão, passando a haver uma maior preocupação ao nível da mudança da cultura organizacional.

Segundo Araújo (1993), desde então, o modelo tradicional de Administração foi questionado, emergindo uma nova orientação que colocou os cidadãos no centro da reforma através de um vasto programa de modernização para reduzir as formalidades e aumentar a transparência administrativa.

No período entre 1995 e 2004, as questões da qualidade continuam presentes nos Programas de Governo, a par das relacionadas com a sociedade da informação. Apesar de muitas das iniciativas terem sido implementadas com sucesso, os seus resultados ficaram aquém do desejado. A mudança organizacional só se opera com lideranças efectivas e com a responsabilização e participação efectiva dos funcionários em todo o processo. Contudo, expressões como eficiência, eficácia, desburocratização, simplificação e satisfação de clientes, passam a fazer parte do quotidiano dos respectivos

funcionários. Citando Nolasco (2004), “fazendo uma análise global relativamente aos fins das diferentes estratégias, algumas mais bem estruturadas e consolidadas que outras, é possível observar que o objectivo último foi sempre a cidadania.” Acrescentamos a este respeito que, apesar da cidadania ser um objectivo a atingir, a consciencialização da falta de operância dos serviços públicos e a necessidade da administração pública mudar “aos olhos” dos cidadãos, têm sido as principais motivações das reformas efectuadas.

Nos últimos anos, muitas têm sido as medidas implementadas pelo Governo, tendo em vista a racionalização das estruturas da administração pública, a reorganização interna dos serviços, a orientação para resultados e a cultura do mérito. São exemplos concretos destas medidas os diplomas sobre normas e princípios da administração directa do Estado (Lei nº 4/2004, de 15 de Janeiro), a publicação do novo estatuto do pessoal dirigente da administração pública (Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro), a criação do sistema integrado de avaliação do desempenho da administração pública – SIADAP (Lei nº 66-B/2007, de 28 de Dezembro), bem como o novo regime de vinculações, carreiras e remunerações (Lei nº 12-A/2008, de 27 de Fevereiro). Destaque, ainda, para programas como o Plano Tecnológico – Inovar Portugal e o Simplex, que enquadram e materializam as principais medidas adoptadas pelo Governo, nestes últimos cinco anos, tendo em vista a modernização da administração pública e o aumento da sua eficiência. Nesta perspectiva, não poderemos deixar de referir alguns projectos já implementados pelo Governo, em cooperação com os vários níveis e entidades da administração pública, que implicaram uma cooperação efectiva: Casa Pronta; Empresa na Hora; Balcão Perdi a Carteira; Cartão do Cidadão; Lojas do Cidadão (1ª e 2ª gerações). A este respeito importa referir que, apesar de alguns destes projectos terem sido implementados sem estar garantida a total integração administrativa e tecnológica das entidades envolvidas, aos olhos do cidadão e empresas eles funcionam numa filosofia de atendimento integrado, evitando a sua deslocação a vários serviços públicos.

2.2 Governo Electrónico

2.2.1 O Conceito de governo electrónico

Não existe uma definição única e universal de Governo electrónico. De uma forma simplista, o governo electrónico pode ser entendido como o negócio electrónico do

estado (Dias, 2006). Efectivamente, a forma como o estado se relaciona com os cidadãos e empresas tem vindo a mudar, substancialmente, ao longo dos últimos anos, em resultado do incremento das TIC. O estado está a mudar, progressivamente, o seu modelo de negócio.

Alves e Moreira (2004), defendem que o governo electrónico é um conceito que engloba o recurso às TIC para a obtenção de ganhos de eficiência e eficácia, nos vários níveis da administração pública, quer ao nível das suas relações internas quer externas, assim como o modo de facultar serviços públicos menos burocráticos e mais centrados no cidadão. Perspectiva partilhada por Gouveia (2004), quando afirma que o governo electrónico se traduz na utilização das TIC na administração pública, incluindo o impacto das transformações na organização e prestação de serviços ao cidadão e a quem com ele se relacione, de maior qualidade, que potencie a operacionalização de políticas públicas de forma mais eficaz, eficiente e a mais baixo custo. Ambas as definições têm implícito que o alvo do governo electrónico não deverão ser as TIC, mas sim o seu uso, o qual deverá ser articulado com a mudança organizacional, o mesmo é dizer, com o processo de transformação das estruturas e relações internas e externas dos vários níveis da administração pública. O conceito de governo electrónico é hoje entendido como um processo abrangente que para além de incorporar as TIC, terá que assentar em estruturas organizativas que partilhem informação e funcionem de forma integrada.

2.2.2 A globalização e as TIC

Não existe um conceito fechado do que seja a globalização e de qual a sua origem. Genericamente, a globalização caracteriza-se por um processo de integração global, consubstanciando-se num conjunto de transformações de ordem política, económica e social, que conduzem ao crescimento da interdependência entre as nações. Mas, na realidade, este é um processo aglutinador, no qual sobrevivem as nações que se encontram preparadas para enfrentar os desafios decorrentes de territórios sem fronteiras, mercados liberalizados e políticas competitivas.

Todo o processo de globalização tem sido acompanhado de uma intensa revolução ao nível das tecnologias de informação e comunicação (TIC), o que tem conduzido a uma amplificação dos efeitos deste fenómeno. Estados e sociedades ficam, desta forma, mais

dependentes de sistemas mundiais de comunicação e de redes de interacção. A globalização, ao potenciar o desenvolvimento das TIC, alavancou o crescimento do Governo Electrónico, o que se traduziu, inquestionavelmente, numa mudança significativa no alcance e divulgação da informação e no impacte que esta provoca nas sociedades.

Os Estados enfrentam hoje em dia uma pressão enorme decorrente do rápido crescimento do fenómeno de globalização, sendo confrontados com profundas alterações estruturais a nível organizacional, cultural e político. Se por um lado, é inquestionável que o processo de globalização foi claramente acelerado pela massificação das TIC e pelo crescimento do governo electrónico, por outro, é certo que um Estado é tanto mais competitivo quanto maior for a sua capacidade de garantir uma resposta rápida e eficaz aos problemas internos e externos com que é confrontado. Segundo Moreira e Alves (2004), “a soberania e a autonomia passam hoje inequivocamente pelo desenvolvimento de uma adequada infra-estrutura de governo electrónico capaz de uma ágil adaptação às crescentes exigências que se colocam a nível global e local”. Efectivamente, a contribuição do governo electrónico para o incremento do desenvolvimento e para uma melhor aplicação das políticas públicas é incontestável. A adopção de mecanismos que promovam o governo electrónico implica a estandarização no tratamento de dados e a criação de sistemas de informação de suporte à decisão. Para Vidigal (2002), o sucesso da administração pública electrónica passa pela sua capacidade de requalificar as suas antigas funções para os novos desafios da Era Digital, não se tratando apenas de uma mera mudança de tarefas de rotina para tarefas especializadas e orientadas para a inovação, mas, sobretudo, da criação de culturas organizacionais e estilos de gestão favoráveis a esta transformação. O funcionamento horizontal e em rede assume neste contexto, um papel relevante, exigindo a adopção de ferramentas tecnológicas de natureza colaborativa e interdepartamental. Na verdade e citando Neves (2002), “a importância da informação e da comunicação nas organizações é assumida de uma forma generalizada, mas nem sempre acompanhada da criação e gestão de sistemas de informação e comunicação aptos a dar-lhes resposta.”

2.2.3 Interacções

O governo electrónico é um processo suportado nas TIC que coloca o cidadão e as empresas no seu centro de actuação, tendo como missão “a prestação de serviços públicos integrados, de qualidade e com ganhos de eficiência, de transparência e de racionalização” (UMIC, 2003). Para a concretização desta missão é necessário

compreender a forma “tentacular”⁶ do governo, ou seja, as várias interações subjacentes ao seu correcto funcionamento, bem como as missões sectoriais de cada um dos seus intervenientes – governo, organismos públicos, cidadão e empresas. Cabe ao governo a definição de políticas e estratégias que promovam a disponibilização de serviços públicos integrados e de qualidade, com foco nos vários stakeholders, bem como a disponibilização de recursos, aos vários níveis da administração pública, que possibilitem o desenvolvimento do governo electrónico.

Aos vários organismos da administração pública cabe a missão de focarem os seus serviços no cidadão/empresas, implementando medidas e adoptando mecanismos que possibilitem o aumento da qualidade, da eficiência e da racionalização de recursos.

Dos cidadãos, enquanto foco principal do governo electrónico, espera-se que assumam uma postura mais pró-activa, promovendo o aumento da participação democrática e tirando partido dos mecanismos disponibilizados como forma de melhorar a sua qualidade de vida. Por sua vez, cabe às empresas potenciar os mecanismos de comunicação existentes, adoptando-os ao seu modelo de negócio, tornando-se assim mais competitivas.

A análise das interações entre os diferentes organismos da administração pública e entre estes e os cidadãos e as empresas constitui provavelmente a abordagem mais comum à temática do governo electrónico (Dias, 2006). São três os tipos de interações mais relevantes do ponto de vista do governo electrónico:

2.2.3.1 Interação G2C⁷ – entre o governo e o cidadão

O estado interage com o cidadão ao longo de toda a sua vida, assumindo este último diferentes papéis decorrentes do tipo de relação que estiver em causa: utente, contribuinte e eleitor – relação externa; funcionário do estado – relação interna.

Estas interações, à excepção da que se prende com a sua natureza de eleitor/regulador das escolhas públicas, incluem, genericamente, a recolha de informação, a prestação de serviços, a consulta de processos e a participação pública.

A introdução das TIC nos processos de negócio dos vários organismos do estado, associada à modernização da administração pública, permitem a implementação de medidas que promovam o governo electrónico, conduzindo a um aumento da eficácia e da qualidade dos serviços prestados ao nível da presente interação.

⁶ Entendido como um organismo com diversos serviços que estabelecem entre si relações de interdependência.

⁷ Government to citizen.

O Estado deverá disponibilizar serviços de forma simples e integrada, que sejam de fácil utilização, por parte do seu “público alvo”, organizados por eventos de vida e prestados numa filosofia multicanal, conceitos que abordaremos nas subsecções 2.2.5 e 2.2.6.

2.2.3.2 Interacções G2B⁸ – entre o governo e as empresas

O Governo electrónico possibilita à administração pública a prestação de serviços com maior rapidez e qualidade, potenciando ainda o desenvolvimento de novas oportunidades tecnológicas e novos produtos para as empresas. A implementação de políticas de governo electrónico que conduzam ao aumento da eficiência das empresas, concorrem para o incremento da sua competitividade no mercado global. “Adicionalmente, à medida que o Governo electrónico se vai desenvolvendo, indústrias relacionadas com as tecnologias de informação são estimuladas, e assim contribuem para o crescimento global da nossa economia” (UMIC, 2003). As empresas estabelecem, assim, dois tipos distintos de interacções com o estado, as que resultam da sua função de cliente dos serviços públicos e a inerente ao seu estatuto de fornecedor desses mesmos serviços. Enquanto clientes “elas beneficiam com o desenvolvimento do governo electrónico na mesma medida em que dele beneficiam os cidadãos individuais” (Dias, 2006). Contudo, constituem um segmento mais preparado para tirar partido, de forma mais ampla e rápida, das potencialidades do governo electrónico. Enquanto fornecedores e numa perspectiva legalista, o estado estabelece uma relação com as empresas seguindo a lógica do mercado e em respeito pelos princípios legais da contratação pública.

2.2.3.3 Interacções G2G⁹ – entre os vários organismos do estado

O estado é constituído por vários organismos públicos que interagem entre si, estabelecendo relações internas de inter-dependência. Existem quatro razões essenciais que estão na base da interacção entre os diferentes organismos do estado: as questões de coordenação, a prestação mútua de serviços, a definição concertada de políticas públicas e respectiva implementação e a cooperação na prestação de serviços aos cidadãos e empresas (Dias, 2006). Do ponto de vista das acções e funções dos vários níveis e organismos da administração pública, as relações internas do estado, podem concretizar-se a nível horizontal, entre serviços pertencentes a vários ministérios, e a nível vertical, entre os municípios e a administração central (Alves e Moreira, 2004). Na

⁸ Government to business.

⁹ Gouvernement to gouvernement.

verdade, a forma e os meios com que as várias entidades públicas se relacionam entre si, interfere proporcionalmente no maior ou menor desenvolvimento do governo electrónico.

O governo electrónico é assim um conceito que “engloba o recurso às TIC para obtenção de ganhos de eficiência e eficácia nos vários níveis do Estado e da administração pública, quer no plano das relações internas (G2G), quer das relações externas (G2B e G2C), assim como o modo de facultar serviços públicos menos burocratizados e mais centrados nos cidadãos através da modernização das estruturas de governação” (Alves e Moreira, 2004).

A implementação do governo electrónico pressupõe uma mudança radical nos hábitos de trabalho, no relacionamento interno e externo das instituições públicas e na sua estrutura organizacional, conduzindo a uma reavaliação das funções do próprio estado, das suas atribuições e competências, promovendo uma nova cultura de administração pública.

2.2.4 Reengenharia

De acordo com Hammer e Champy (1993), o termo reengenharia é definido como “o repensar fundamental e reestruturação radical dos processos empresariais que visam alcançar drásticas melhorias em indicadores críticos e contemporâneos do desempenho, tais como custos, qualidade, atendimento e velocidade”. Estes autores defendem que reengenharia significa mudar drasticamente os processos de trabalho, desconsiderando todas as estruturas e procedimentos existentes e inventando totalmente novas formas de realização das tarefas, afirmando mesmo que: a reengenharia “trata de começar de novo em uma folha de papel em branco” (Hammer e Champy, 1993). Visão diametralmente oposta parece assumir Lampreia (1997), ao referir que “o importante é retirar do processo o que ele tem de desperdício de esforço e de tempo e, sobretudo, as actividades que resultam em custos desnecessários e não acrescentam qualquer valor ao serviço prestado”. Lampreia defende um melhoramento dos processos e não propriamente a sua reengenharia, no essencial, a autora preconiza a optimização de processos, reorganizando a “performance” do trabalho com valor acrescentado e minimizando ou eliminando aquele que não acrescenta valor. Analisando estas duas perspectivas parecem-nos que, do ponto de vista do funcionamento e modernização da administração pública, faria sentido a adopção de uma posição intermédia entre estas duas perspectivas, que

possibilitasse a mudança drástica de hábitos de trabalho, aproveitando algumas das sinergias existentes.

Na realidade, a reengenharia de processos é hoje um tema central e incontornável, implicando alterações na estrutura organizativa, na cultura e nos mecanismos de gestão das organizações públicas, traduzindo-se numa maior abertura da instituição para o exterior e, conseqüente, aumento da transparência dos processos administrativos.

De acordo com a Agência para a Modernização Administrativa, a reengenharia tem seis grandes objectivos:

- » Ajudar a melhorar e controlar as operações;
- » Minimizar as demoras e tempos “mortos”;
- » Tornar os processos efectivos (produzindo os resultados desejados);
- » Tornar os processos eficientes (minimizando a utilização de recursos);
- » Eliminar erros e desperdícios;
- » Reduzir custos.

Efectivamente, reformular processos implica “olhar” para dentro da organização, perceber a forma como o trabalho é executado, interiorizar os processos administrativos, ou seja, o conjunto de actividades que resultam num determinado serviço e que geralmente se encontram repartidos e fragmentados, por várias unidades orgânicas. No essencial e independentemente do grau de reestruturação que estiver em causa, a reengenharia de processos tem como objectivo central a sua simplificação e integração sequencial, reduzindo atrasos e custos, implicando maior delegação de poder e, conseqüentemente, uma maior responsabilização individual (Lampreia, 1997).

2.2.5 Atendimento multicanal integrado

Os cidadãos e empresas procuram no estado e seus organismos públicos o meio para resolverem os seus problemas de forma rápida e eficiente, não lhes podendo ser exigido

que percebam e compreendam as suas particularidades organizativas. Para verem as suas necessidades satisfeitas, têm que se relacionar com vários interlocutores, regidos pela fragmentação funcional. A administração pública transpõe para os clientes/utentes a sua própria organização funcional, o que resulta numa prestação compartimentada de serviços que segue a lógica orgânica do estado e não a lógica das necessidades dos cidadãos e empresas (Dias e Rafael, 2005a). Neste modelo de prestação de serviços, os cidadãos e empresas necessitam de se deslocar a mais do que um balcão/entidade para tratarem dos seus assuntos, num dispêndio de tempo e esforços, imiscuindo-se numa série de contactos frustrantes com a administração. Tornar mais eficiente e eficaz a administração pública tem sido uma das maiores preocupações do governo nos últimos anos e diversas têm sido as medidas implementadas que concorrem para este objectivo. O novo modelo de atendimento dos serviços públicos caracteriza-se pela prestação de serviços transversais, orientados de acordo com as necessidades dos cidadãos e empresas e prestados numa plataforma/balcão multicanal integrada(o), constituída (o) por diversos canais (presencial, internet, telefone), o que possibilita o início de uma interacção com a administração pública num canal e o termo e/ou acompanhamento da sua evolução noutro diferente. Esta forma de relacionamento com os cidadãos e empresas permite a prestação de um serviço público mais cómodo, mais flexível e menos oneroso. Front-office¹⁰ e back-office¹¹ assumem, neste modelo de atendimento, um papel preponderante, sendo que o bom ou mau funcionamento do segundo, condiciona o nível de desempenho do primeiro. Os diversos back-offices da administração pública deverão funcionar de forma articulada, garantindo a integração de processos, a eliminação de tarefas sem valor, a redução dos tempos de execução dos processos e a troca rápida de informação, sob pena de tornarem ineficientes os serviços de front-office.

2.2.6 Eventos de vida

O crescimento do governo electrónico passa, cada vez mais, pela disponibilização de serviços aos cidadãos e empresas numa filosofia de balcão único virtual. Contudo, a integração de serviços num único portal não é fácil, dada a diversidade de organismos que constituem o estado, os seus diferentes graus de maturidade tecnológica e a

¹⁰ Sistemas de interface e de interacção com o cliente/utilizador. Designa a parte visível da organização para os seus clientes e utilizadores (Gouveia, 2004).

¹¹ Suporta as operações internas, a interacção com os fornecedores e profissionais da organização. Designa o conjunto de componentes do sistema de informação a que o cliente não tem acesso (Gouveia, 2004).

qualidade dos seus sistemas de informação. Para os cidadãos e empresas os serviços prestados por esta via, só serão úteis se forem facilmente encontrados e de simples utilização. A organização da informação por eventos de vida, tem vindo a assumir-se como uma boa opção para dar resposta àquelas preocupações. Trata-se de organizar os serviços do estado segundo paradigmas que correspondam às necessidades do dia a dia tanto de cidadão como de empresas: mudar de casa, ter um filho, criar um negócio, etc (Dias, 2006).

Este modelo de organização da informação possibilita uma maior integração dos processos, dado que a cada evento de vida, poderão corresponder vários processos, não transparecendo essa realidade para o cidadão ou empresa. Não deverá ser exigido aos utilizadores dos serviços públicos que compreendam a organização interna do próprio Estado. A organização da informação disponibilizada e a prestação de serviços em plataformas multicanal, numa filosofia de eventos de vida, concorre directamente para o incremento da interoperabilidade organizacional e tecnológica, conceitos que pormenorizaremos na secção 2.3.

2.3 Interoperabilidade

2.3.1 O conceito de interoperabilidade

No contexto do governo electrónico, a interoperabilidade refere-se à capacidade dos diferentes organismos da administração pública comunicarem entre si usando meios digitais (Dias, 2006). Apesar desta ser a dimensão mais conhecida do conceito de interoperabilidade, a verdade é que este é muito mais abrangente incorporando a integração de serviços, a definição de estratégias comuns e a adopção de políticas articuladas, por parte do estado e das suas estruturas organizativas. A interoperabilidade é, no essencial, a “colaboração” de sistemas, serviços e pessoas, visando atingir determinados resultados que resolvam problemas comuns, às partes envolvidas (IDA, 2003). A integração de serviços públicos, quer a nível nacional quer europeu, depende incondicionalmente da adopção de medidas, pelos estados-membro, que promovam a interoperabilidade dos serviços de governo electrónico, sendo esta matéria uma prioridade na agenda política da União Europeia. Para a Comissão Europeia, o aumento da competitividade da economia europeia passa pela modernização do sector público e pelo, consequente, aumento da mobilidade e das interacções entre estes e os cidadãos e

empresas. Parece-nos poder afirmar que, a interoperabilidade é a capacidade de conectar sistemas de tratamento de informação e de fluxos de trabalho, bem como de compreender, estruturar e reutilizar informação proveniente de outros organismos.

2.3.2 Níveis de interoperabilidade

A modernização da administração pública passa necessariamente pela implementação de estratégias que promovam o governo electrónico, através da aplicação das TIC, sendo que, nos últimos anos e um pouco por toda a Europa, se têm feito progressos consideráveis ao nível da administração em linha¹², na qual a interoperabilidade é claramente uma prioridade. O reforço da cooperação europeia e, consequentemente, o aumento da competitividade das economias dos diversos Estados Membros, requer uma melhor comunicação entre as várias instituições públicas, através da implementação de mecanismos de interoperabilidade. “O Conselho apela aos Estados membros para porem em prática as infra-estruturas necessárias para a interoperabilidade” (Comissão Europeia, 2006).

Um dos grandes obstáculos à implementação de serviços em linha na Europa é a multiplicidade de níveis de administração existentes (nacional regional e local), sendo fundamental que todos estes níveis consigam cooperar entre si, através da troca de informação. É neste campo que a interoperabilidade assume um papel crucial, traduzindo-se na capacidade que as entidades têm para se conseguirem conectar entre si, estabelecendo fluxos de trabalho e mecanismos efectivos de cooperação, que lhes permitam compreender e reutilizar a informação trocada. Existem três níveis de interoperabilidade que importa, no contexto deste trabalho, abordar: a interoperabilidade organizacional, a interoperabilidade técnica e a interoperabilidade semântica. Efectivamente, “na interoperabilidade, não se trata apenas de interligar redes informáticas, mas também de tratar questões organizacionais, como, por exemplo, a necessidade de garantir o interfuncionamento com organizações parceiras, cuja organização interna e funcionamento podem divergir. A instauração de serviços de governo electrónico pan-europeus passa também, necessariamente, por acordos sobre normas e especificações comuns” (Comissão Europeia, 2003).

¹² Serviços públicos prestados via internet, de forma integrada e articulada, permitindo o início e o termo do processo por esta via, sem prejuízo do recurso a outros canais de comunicação complementares (telefone, e-mail, presencial).

A interoperabilidade organizacional incide sobre os processos, entendidos estes como uma sequência de actividades e meios que permitem gerar valor. É importante, neste contexto, ter presente que não podemos confundir processos, com informação ou plataformas.

Os processos e as respectivas cadeias de valor conduzem a produtos, definindo-se e articulando-se no plano organizacional. É fundamental que todos os organismos da Administração Pública assumam o compromisso de trabalhar conjuntamente para garantirem a interoperabilidade organizacional, uma vez que esta só será possível se houver partilha de dados e de informação, bem como vontades concertadas.

A eficiência da administração pública depende, fortemente, da forma como esta se encontra organizada e das relações de interdependência que mantém entre os vários níveis de serviços das suas instituições.

As instituições públicas devem conseguir estabelecer entre si dinâmicas de cooperação, bem como elevados níveis de partilha no que respeita à informação que detêm sobre os cidadãos.

Não é aceitável que os cidadãos passem a vida a identificarem-se perante a sua Administração e que tenham que fazer constantemente prova, por exemplo, da sua identidade.

Na verdade é no plano organizacional que mais teremos que investir, que o mesmo é dizer, na interoperabilidade organizacional, sendo esta a vertente que trataremos no presente projecto.

A interoperabilidade técnica centra-se na interligação de sistemas tecnológicos, sendo necessário o estabelecimento de acordos que permitam normalizar a forma como se apresenta, se recolhe, se troca, se processa e se transporta a respectiva informação. É neste plano que se terá que ter especial atenção, com as questões técnicas que se prendem com a ligação de sistemas, as definições necessárias para garantir interfaces abertos, os protocolos a utilizar, o formato dos dados a disponibilizar, as questões de acessibilidade e segurança.

Por sua vez, a interoperabilidade semântica consiste em assegurar que o teor da informação, quando é trocada entre as várias instituições, mantém o seu significado original, sendo facilmente interpretada pelas pessoas e pelas respectivas aplicações. A resolução dos problemas que se prendem com a interoperabilidade semântica terá que

ser efectuada “a nível sectorial, ou seja, dentro de um determinado serviço de e-government” (IDA, 2004), tendo em consideração o evento de vida em questão.

2.3.3 Normalização e padronização

Actualmente, a realidade do governo electrónico passa ainda pela existência de “ilhas” de informação incompatíveis entre si, o que torna difícil e, em alguns casos, até mesmo impossível a partilha de informação (Gouveia, 2004). Este facto prende-se, essencialmente, com a fragmentação da informação e com a diversidade de sistemas tecnológicos de suporte da mesma. Efectivamente, a normalização e padronização de métodos de trabalho, sistemas de suporte e tratamento da informação são factores essenciais para garantir a interoperabilidade. A Europa acordou, assim, a criação de um Quadro Europeu de Interoperabilidade, definindo este “como um conjunto global de políticas, normas e orientações” (IDA, 2004), onde a colaboração de sistemas, processos e pessoas é a chave para o seu sucesso.

Para Finetti (2003), uma abordagem integrada para a interoperabilidade contribuirá para orientar e apoiar o desenvolvimento dos serviços electrónicos, sendo importante garantir a adopção de mecanismos de actualização da informação. Parece-nos, assim, poder afirmar que a normalização e padronização ao nível das TIC, é basilar para garantir o aumento da interoperabilidade europeia e, conseqüentemente, o crescimento do governo electrónico. A interoperabilidade é substancial, quer a nível nacional quer europeu, sendo imprescindível a existência de perspectivas alinhadas e compatíveis do recurso à informação.

2.3.4 Segurança

A adopção de mecanismos que promovam a interoperabilidade é fundamental para aumentar a cooperação entre as instituições, permitindo a simplificação dos processos e aproximando a administração pública dos cidadãos e empresas. Na verdade, o crescimento do governo electrónico e, conseqüentemente, dos serviços em linha, depende directamente do maior ou menor grau de interoperabilidade que as instituições públicas consigam estabelecer entre si. Contudo, a troca de informações fiáveis terá que “assentar” numa política de segurança consistente e fiável. A protecção de dados pessoais é uma das maiores preocupações dos utilizadores dos serviços baseados no

governo electrónico. A privacidade dos cidadãos e empresas terá que ser assegurada através de níveis uniformes de protecção de dados. Aos utilizadores dos serviços deverá ser dada a possibilidade de escolherem se pretendem que os seus dados sejam utilizados para fins diferentes daqueles para os quais foram, inicialmente, fornecidos (IDA, 2004). Na verdade, no que respeita a bases de dados, é importante ter em conta que a recolha compulsiva de informação se traduz numa ameaça séria à privacidade, podendo por em causa muitos dos benefícios associados às tecnologias de autenticação (Alves e Moreira, 2004). Os cidadãos e empresas terão que ter garantias de confidencialidade e integridade da informação pessoal que fornecem, devendo o acesso às bases de dados privadas estar condicionado e protegido legalmente.

Capítulo 3

Descrição do projecto

3.1 Metodologia

A forma como os vários organismos da administração pública se relacionam entre si e o seu grau de cooperação influenciam, directamente, a qualidade do serviço que prestam, traduzindo-se num maior ou menor nível de burocracia exigido aos cidadãos e empresas. O presente trabalho tem como objectivo principal analisar o grau de interoperabilidade organizacional, aferido através do cálculo da taxa potencial de interoperabilidade organizacional (TPIO), existente entre serviços da administração pública, designadamente, o Município de Portalegre, a Conservatória do Registo Predial de Portalegre e o Serviço de Finanças de Portalegre.

Tal como descrito na secção 1, a TPIO será calculada através do número e tipo de interações efectuadas entre aquelas três entidades, bem como do meio de suporte (físico ou digital), subjacente à troca de informação/documentação, no contexto dos seus processos de negócio. Constitui, também, nosso objectivo aferirmos o potencial de melhoramento da interoperabilidade organizacional (PMIO).

Considera-se interação directa a que, no âmbito de um processo administrativo, resulta na emissão de documentos por parte de um organismo da administração pública, a pedido de outro ou na consulta on-line da respectiva informação. Por interação indirecta entende-se aquela que, no âmbito de um processo administrativo, decorre da emissão de documentos (certidões, declarações e afins), por parte de organismos da administração pública, a pedido dos interessados.

O primeiro passo para concretizar os nossos desígnios foi a definição do “cluster” de análise, conseguida através do levantamento de todos os processos de negócio do Município de Portalegre. Posteriormente, tratou-se com maior pormenor os processos de interação, directa e indirecta, entre as três entidades, fazendo-se a sua caracterização do ponto de vista do tipo de documentos transaccionados e do suporte usado nessa transacção (físico ou digital), bem como do número total de interações ocorridas no ano 2008. Para além do cálculo dos indicadores mencionados é ainda feita uma pequena referência à taxa potencial de interoperabilidade desmaterializada (TPID). O resultado

destas análises conduziu-nos à definição de algumas propostas de actuação e à formulação das respectivas conclusões.

Refira-se, contudo, que se tratam de indicadores/taxas potenciais, uma vez que os cidadãos/empresas podem optar por entregar os documentos em papel, não havendo estatísticas relativamente ao número de casos ou tipologias de processos em que tal ocorreu, no ano 2008.

3.2 Análise de processos

3.2.1 Definição do “cluster”

No âmbito do presente projecto foi efectuado, previamente, um levantamento de todos os processos administrativos (anexo 1), em que são solicitados aos cidadãos/empresas, por parte do Município de Portalegre (MP), documentos emitidos por outras entidades da Administração Central/Regional, quer no âmbito da instrução quer da análise de processos. Este primeiro levantamento teve como objectivo a definição do “cluster” de análise, tendo-se verificado, como consta na tabela seguinte, que as entidades públicas com maior número de interacções com o MP são: a Conservatória do Registo Predial de Portalegre (CRPP) e o Serviço de Finanças de Portalegre (SFP). A definição do “cluster” procurou, igualmente, obedecer a critérios de interdependência¹³, sendo que no âmbito dos seus processos de negócio o MP, a CRPP e o SFP, geram fluxos de informação entre si.

Referência, ainda, para o Serviço Nacional de Saúde (SNS) com quem são estabelecidas 32 interacções. Contudo e dado que, por um lado, 11 destas interacções decorrem de processos internos, relacionados com a área de recursos humanos do Município e, por outro, as relações de inter-dependência não se verificam, havendo fluxos de informação apenas num sentido (MP → SNS), esta entidade não foi incluída no nosso “cluster”.

A escolha do MP para efectuar este levantamento resultou do facto da mestrandia ser funcionária desta instituição, o que facilitou o acesso aos respectivos dados. Por outro lado, os Municípios ao serem entidades de pequena dimensão, mas com áreas de negócio bastante diversificadas, afiguram-se apropriados a análises desta natureza. Efectivamente, a função principal dos Municípios é a prestação de serviços públicos, dependendo a sua resposta aos cidadãos e empresas, inúmeras vezes, da emissão de documentos ou pareceres por parte de outras entidades do Estado.

¹³ Entidades que no âmbito dos seus processos de negócio interagem entre si, de forma directa ou indirecta.

Após definição do “cluster” de análise, completou-se o trabalho iniciado no MP (anexo 2), e efectuou-se o levantamento dos processos administrativos/fluxos de informação com origem na CRPP (anexo 3), e no SFP (anexo 4).

Tabela 1: Processos com início no MP onde são solicitados, ao cidadão/empresas, documentos emitidos por outras entidades da administração pública

Entidade	Nº de processos
Associação de Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal	1
Autoridade Nacional de Protecção Civil	17
Administração da Região Hidráulica	13
Área Regional de Turismo do Alentejo	3
Bolsa de Emp. Público/ Sist. Integrado de Gestão e Apoio à Mobilidade Especial	1
Cooperação de Bombeiros Voluntários de Portalegre	1
Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Alentejo	11
Caixa Geral de Aposentações	1
Conservatória do Registo Automóvel	3
Conservatória do Registo Civil	17
Conservatória do Registo Predial	25
Defesa do Consumidor	1
Direcção de Veterinária	3
Energias de Portugal	6
Instituto de Estradas de Portugal	8
Entidade Sindical	1
Federações Desportivas	1
Governo Civil de Portalegre	3
Guarda Nacional Republicana	3
Instituto da Conservação da Natureza/ Parque Natural da Serra S. Mamede	15
Instituto de Desenvolvimento Rural	3
Inspecção-Geral de Actividades Culturais	3
Instituto IGAE	0
Instituto de Gestão do Património Architectónico e Arqueológico	20
Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social	13
Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres	1
Imprensa Nacional	1
Instituto Nacional de Construção e Imobiliário	11
Instituto para a Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho	3

Junta de Freguesia	4
Ministério do Amb., do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional	1
Ministério da Economia	3
Ministério da Educação/ Direcção Regional de Educação do Alentejo	15
Ministério da Justiça	0
Município de Portalegre	17
Polícia de Segurança Pública	3
Portugal Telecom	6
Serviço de Finanças	25
Serviço de Identificação Criminal	5
Sindicato dos Trabalhadores e Técnicos de Serviços	1
Serviços Municipalizados de Águas e Transportes de Portalegre	10
Serviço Nacional de Saúde	32
Sindicato dos Trab. da Industria de Hotelaria, Turismo, Rest. e Similares do Sul	1
Tagus Gás	9
Turismo de Portugal	7

3.2.2 Método de análise

O levantamento dos processos no MP foi efectuado junto dos responsáveis administrativos de cada unidade orgânica, tendo-lhes sido fornecida uma tabela tipo, para preencherem, que elaborámos para o efeito. Na sua concepção tentámos obedecer a critérios de simplificação e minimização, ou seja, era nosso intuito que a mesma fosse de simples preenchimento e contendo apenas os dados necessários às análises que pretendíamos efectuar, no contexto do presente trabalho. Por considerarmos que o resultado final se adequava aos objectivos que pretendíamos alcançar, a respectiva tabela tipo serviu de base, também, ao levantamento dos processos da CRPP e do SFP.

Tabela 2: Tabela tipo que serviu de base ao levantamento dos processos

Designação do processo	Tipo de documento	Tipo de pedido (Marcar com X)		Serviço Emissor	Observações
		Cidadão/Empresa	Entidade Pública		

Os dados recolhidos foram, posteriormente, confirmados/clarificados através de reuniões que realizámos com os responsáveis pelo preenchimento das tabelas, tendo-se efectuado uma reunião por cada unidade orgânica. Nesta reunião, obtivemos ainda os dados relativos ao número de processos entrados em 2008 e os respeitantes à legislação de suporte a cada tipo de processo.

O levantamento dos processos da CRP e do SFP foram efectuados, com a colaboração de um(a) funcionário(a) dos serviços em questão, tendo ainda sido realizada uma reunião com as responsáveis de ambos os serviços, a Sr^a Conservadora e a Sr^a. Chefe do Serviço de Finanças, respectivamente. Nestas reuniões, à semelhança do que aconteceu no MP, foram recolhidos os dados relativos ao número de processos entrados em 2008 e à legislação de suporte dos correspondentes processos.

Na elaboração das fichas de simplificação dos processos em apreço, utilizou-se o template que serviu de base à implementação do projecto “Casa Pronta”, por parte da Agência para a Modernização Administrativa, ao qual se introduziram algumas alterações.

Tabela 3: Template de suporte ao projecto “Casa Pronta”

Análise da medida													
Evento de vida:													
Entidade responsável:													
Entidade entrevistada:													
Interlocutor entrevistado:													
Código:													
Medida:													
Obrigatória/Opcional?													
Data:													
Vertende:													
Descrição:													
Antes													
Processo:													
Legislação associada:													
1. Obrigação de Informação (OI)	2. Tipo de OI	3. Categoria de OI por origem	4. Elementos de informação	5. Descrição da actividade	6. Cód. Act.	7. Tipo de actividade	8. Meio de suporte	9. Output	10. Entidade	11. Legislação associada	12. População alvo	13. Perfil do interveniente (PI)	
Depois													
Processo:													
Legislação associada:													
1. Obrigação de Informação (OI)	2. Tipo de OI	3. Categoria de OI por origem	4. Elementos de informação	5. Descrição da actividade	6. Cód. Act.	7. Tipo de actividade	8. Meio de suporte	9. Output	10. Entidade	11. Legislação associada	12. População alvo	13. Perfil do interveniente (PI)	

Tabela 4: Tipos de actividade utilizados no template “Casa Pronta”

Tipos de actividade	
Cód. Actividade	Descrição (Tempo despendido pelo negócio em...)
A.1 Familiarização com a obrigação de informação	Leitura da legislação donde provém a OI, frequência de cursos de formação específicos para adaptação à nova OI, ler instruções ou circulares emitidas por organismos públicos, consultar regulamentação emitida anualmente com novas tabelas/valores de referência
A.2 Recolha de dados	Pedidos de documentos/informações a terceiros, recolha de informação guardada em bases de dados ou arquivo
A.3 Ajustar dados	Análise e avaliação dos dados recolhidos, cálculos/estimativas, verificação e correcção de dados
A.4 Produzir novos dados	Elaboração de documentos como relatórios, notificações
A.5 Preenchimento de formulários	Preenchimento de formulários on-line ou físicos
A.6 Reuniões	Reuniões internas (directores, administradores) ou externas (advogados, solicitadores)
A.7 Inspeções e monitorizações	Presença durante inspeções, monitorização de emissões ou qualidade do ar ambiente
A.8 Impressões e/ou cópias	Impressão de documentos, distribuição de cópias pelos trabalhadores
A.9 Pagamentos	Realização de pagamentos de taxas
A.10 Arquivo de informação	Arquivo de documentos originais e cópias
A.11 Deslocações	Deslocações efectuadas para submeter informações
A.12 Tempos de espera	Tempo despendido num serviço público a aguardar por atendimento para submissão de informações
A.13 Submissão e/ou envio da informação	Envio de documentos às autoridades, entrega presencial de documentos (atendimento em balcão), submissão on-line de informação ou formulários

Tabela 5: Tipos de obrigações de Informação (OI), utilizados no template “Casa Pronta”

Tipos de Obrigações de Informação (OI)	
Cód. OI	Exemplos de OI's
T.OI.1 Notificações de actividades (específicas) ou eventos	<ul style="list-style-type: none"> Notificação de transporte de mercadorias perigosas Notificação de acidentes ferroviários graves Notificação da suspensão ou retirada do mercado de um medicamento
T.OI.2 Submissão de relatórios/documentação (recorrente)	<ul style="list-style-type: none"> Declaração anual de IVA Prestação de contas anuais Relatório anual de segurança ferroviária
T.OI.3 Rotulagem	<ul style="list-style-type: none"> Preço de venda Símbolos de alerta (ex. tóxico, inflamável) em embalagens de produtos perigosos Ingredientes e data de validade em embalagens de géneros alimentícios
T.OI.4 Informações para terceiros	<ul style="list-style-type: none"> Divulgação pública de informação sobre instituições financeiras Publicação no website da empresa (se existir) do relatório e contas Plano de segurança e saúde em obras de construção civil para consulta dos trabalhadores
T.OI.5 Pedidos de autorização ou de isenção	<ul style="list-style-type: none"> Autorização de introdução no mercado de medicamentos Autorização para operações de tratamento de veículos em fim de vida Pedido de isenção de horário de trabalho para os trabalhadores da empresa
T.OI.6 Registos internos	<ul style="list-style-type: none"> Conservar durante 10 anos todos os documentos de contabilidade Registo interno dos acidentes ocupacionais ocorridos na empresa Registo dos visitantes num hotel
T.OI.7 Registos públicos	<ul style="list-style-type: none"> Registo de constituição, fusão ou cisão de sociedades Registo simplificado de um medicamento homeopático Registo das explorações animais no Sistema Nacional de Informação e Registo Animal
T.OI.8 Certificação de produtos ou processos	<ul style="list-style-type: none"> Emissão de certificado de destruição de veículos Pedido de certificado de segurança para empresas ferroviárias Certificação de qualidade dos lotes de fabrico de produtos farmacêuticos
T.OI.9 Inspeções	<ul style="list-style-type: none"> Cooperar com inspeções às instalações Disponibilizar todos os documentos/informações requeridas durante uma inspecção Submeter documentos às autoridades para inspecção
T.OI.10 Pedidos de subsídios, incentivos ou isenções	<ul style="list-style-type: none"> Candidaturas a fundos europeus ou incentivos governamentais Pedidos de pagamento intermédios e finais de fundos europeus Pedido de isenção de pagamento de imposto
T.OI.11 Outras	
Categoria de Obrigações de Informação (OI) por Origem	
Cód. Categoria	Exemplos de OI's
C.OI.1 I (Internacional)	Obrigações de informação impostas exclusivamente por actos jurídicos da União Europeia (Regulamentos e Directivas) ou regulamentações internacionais, ou seja, obrigações de informação que são directamente aplicáveis a partir da legislação internacional ou que tenham sido transpostas para o ordenamento jurídico nacional
C.OI.2 P (Nacional)	Obrigações de informação decorrentes de regulamentação nacional e que têm aplicabilidade no continente e nas regiões autónomas dos Açores e da Madeira
C.OI.3 AM (Regional - Açores ou Madeira)	Obrigações de informação que são consequência exclusiva de actos jurídicos regionais, ou seja, de regulamentações das Regiões Autónomas dos Açores (A) ou da Madeira (M)

As modificações efectuadas visaram a criação de uma ficha que contivesse, de forma sistemática, os dados recolhidos relativamente à situação actual em termos de documentos de suporte às respectivas interações, bem como as propostas alvitadas. A informação subjacente aos tipos de obrigações da informação (tabela 5), foi eliminada por se considerar desajustada aos objectivos do presente trabalho. Na caracterização do tipo

de actividades utilizou-se a filosofia usada no projecto “Casa Pronta” (tabela 4). Considerou-se importante acrescentar à nossa ficha dois campos: um relativo à área de intervenção e outro ao tipo de processo. Introduziu-se ainda um campo para observações.

Saliente-se que, no contexto deste trabalho, apenas são relevantes os documentos que geram interacções directas ou indirectas entre as três entidades em estudo, sendo apenas sobre estes que recaem as nossas propostas.

Tabela 6: Template de simplificação dos processos objecto do trabalho

Área de intervenção:								
Tipo de processo:								
Entidade responsável:								
Entidade interveniente:								
Data da recolha de dados:								
Vertente:								
Descrição:								
Actualmente								
Processo:								
Documentos de instrução:								
Legislação associada:								
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
Proposta								
Processo:								
Documentos de instrução:								
Legislação associada:								
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações

3.2.3 Documentos de suporte às interacções

Processos com início no MP

Analisando os processos com início no MP (anexo 5), verifica-se que existe um total de 25 processos onde é estabelecida interacção com a CRPP, 25 com o SFP e 17 com os próprios serviços internos.

Os documentos associados a estas interacções constam da seguinte figura:

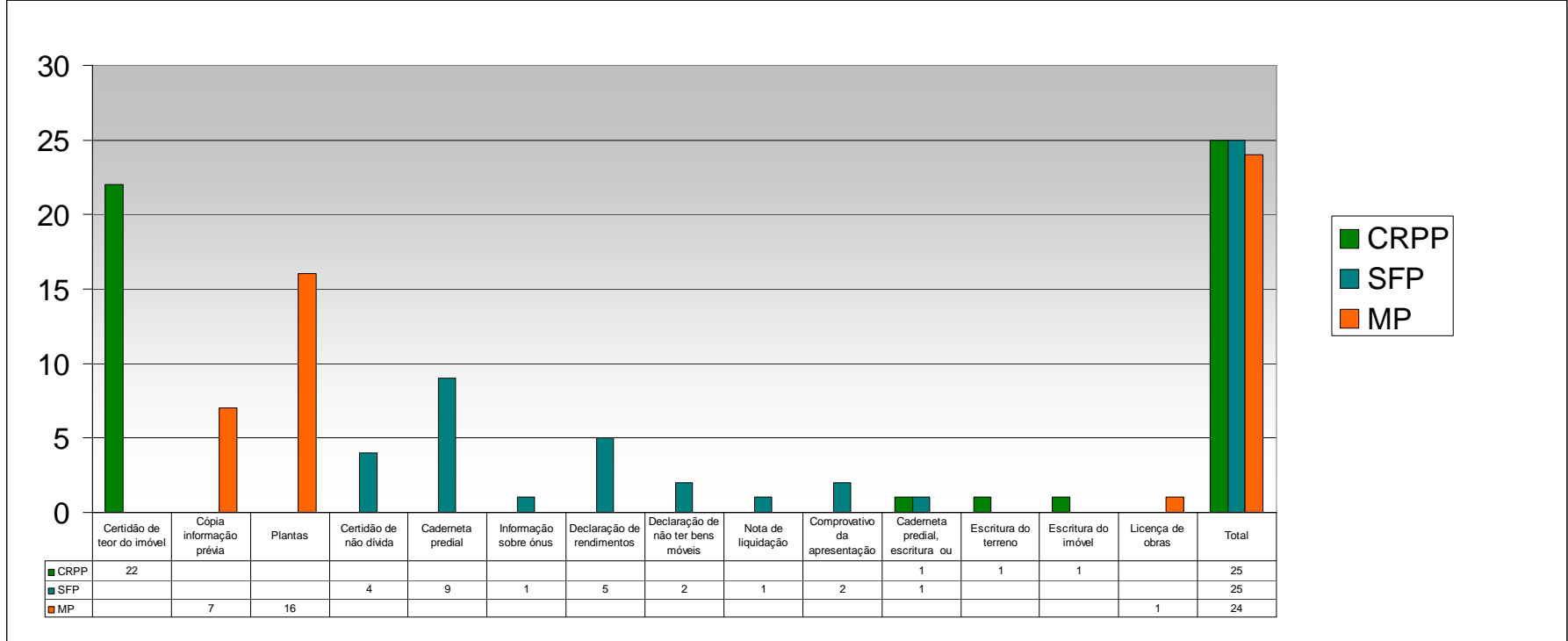


Figura 1: Documentos solicitados pelo MP, para instrução/análise dos processos que implicam interações com a CRPP e o SFP

Processos com início na CRPP

Os processos com início na CRPP (anexo 6), podem distribuir-se, em termos de interacções com as outras duas entidades, da seguinte forma: 12 necessitam de interacções com a SFP e 2 com o MP. Os documentos associados a estas interacções constam do gráfico seguinte:

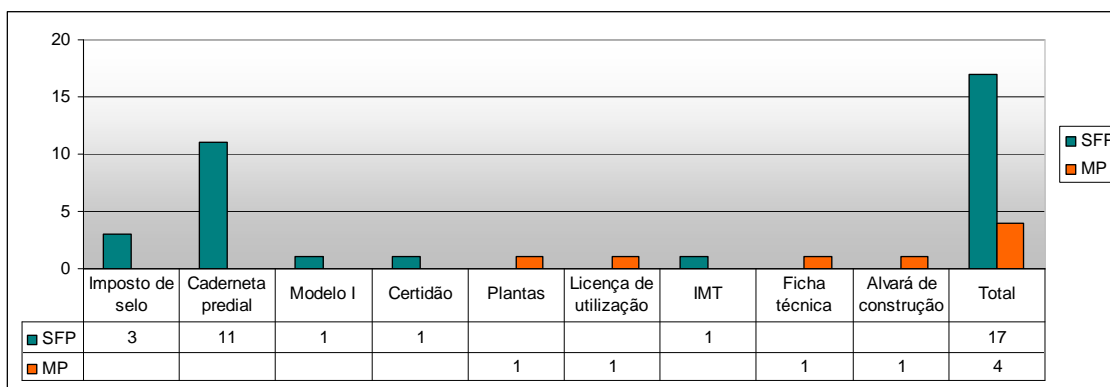


Figura 2: Documentos solicitados pela CRPP, para instrução/análise dos processos que implicam interacções com o MP e o SFP

Processos com início nos SFP

Os SFP interagem com as outras duas entidades em cinco processos (anexo 7): 3 com a CRPP e 4 com o MP. No gráfico seguinte encontram-se representados os documentos que suportam as respectivas interacções:

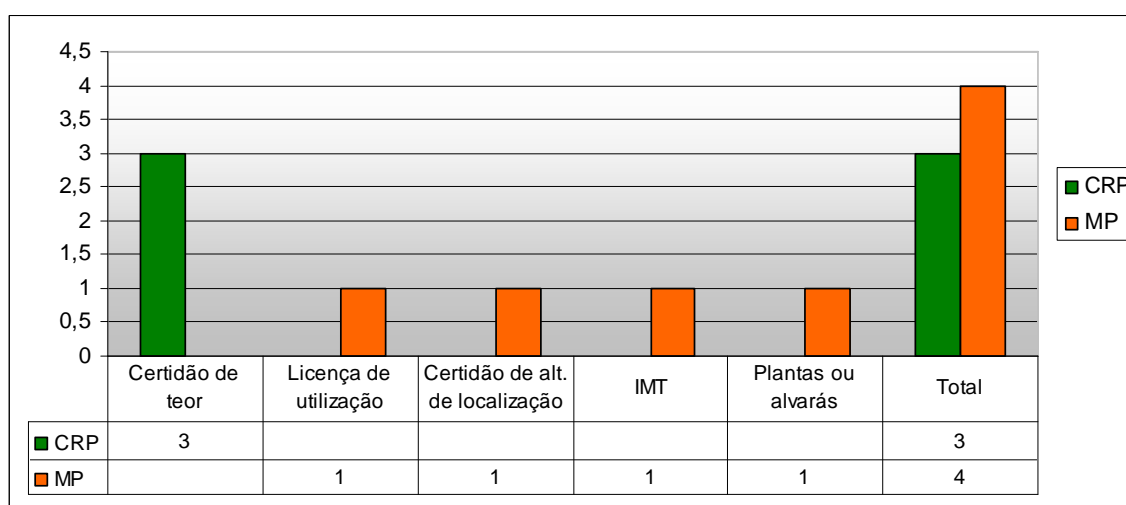


Figura 3: Documentos solicitados pelos SFP, para instrução/análise dos processos que implicam interacções com o MP e a CRPP

3.2.4 Número de processos em 2008

Para analisarmos o eventual impacto das propostas que formulemos, é de toda a relevância termos uma percepção do número anual de processos e de interações, que se estabelecem entre as três entidades que constituem o nosso “cluster”. Com este fim, obteve-se junto das entidades em causa, os dados respeitantes ao número de processos entrados no ano 2008 (anexo 8), encontrando-se o respectivo resultado traduzido na figura seguinte.

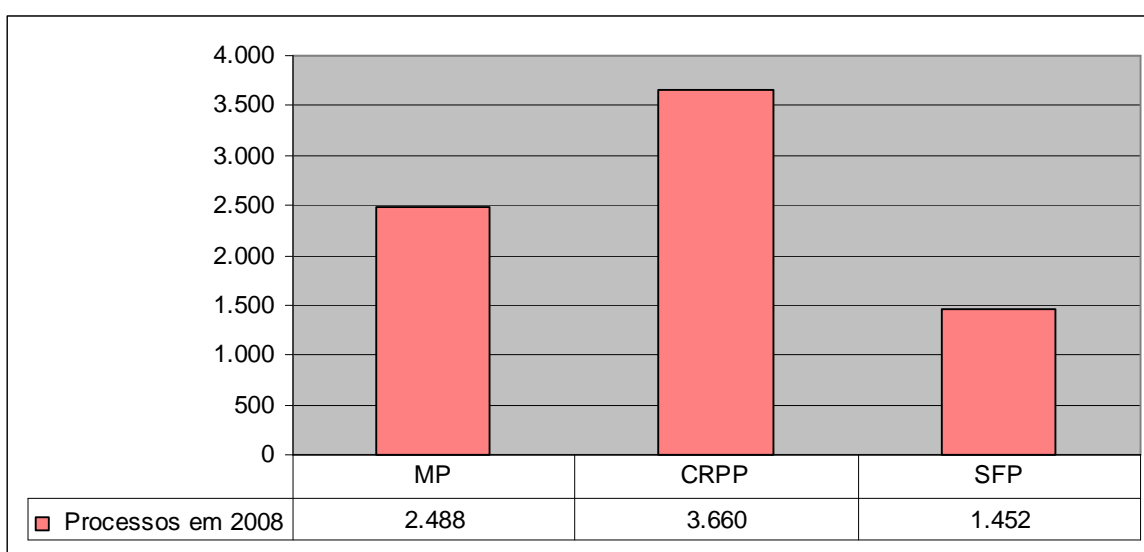


Figura 4: Número de processos entrados em 2008, que envolvem interações entre as três entidades do “cluster”

Pela análise da figura anterior verificamos que o número total de processos entrados em 2008, nas três entidades em estudo, foi de 7.600. A CRPP foi a entidade que registou, no ano causa, um maior número de processos que implicaram interações com as outras duas entidades, seguindo-se o MP e, em último lugar, o SFP.

3.3 Grau de interoperabilidade

3.3.1 Meios de suporte subjacentes à troca de informação/documentação

Na secção anterior aferimos o número de processos, entrados no ano 2008, nas três entidades do “cluster”, sendo agora necessário apurar quais os meios de suporte (físico ou digital), subjacentes à troca de informação/documentação (anexo 9).

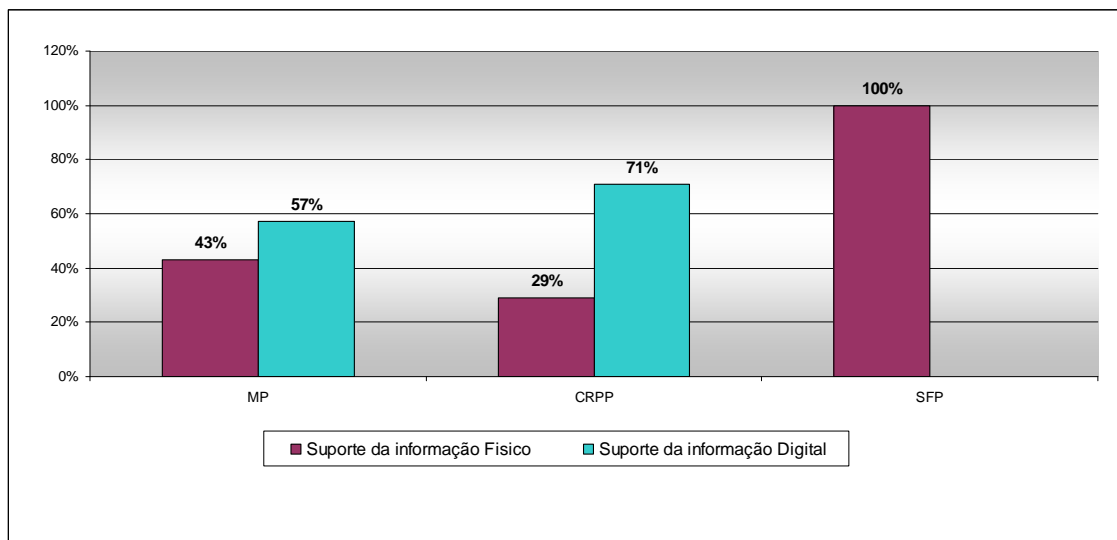


Figura 5: Meios de suporte da informação/documentos de instrução dos processos que envolvem interações entre as três entidades do “cluster”

Pela análise da figura anterior verificamos que, em termos de suporte da informação subjacente à instrução dos processos em análise, o SFP instrui 100% dos seus processos utilizando o suporte físico/papel. Por sua vez, a CRPP é a entidade que mais recorre ao suporte digital, sendo que 71% dos documentos necessários são potencialmente consultados on-line e apenas 29% entregues em papel. Dos documentos solicitados pelo MP, 57% são consultados potencialmente on-line e 43% entregues em papel.

Nesta abordagem, importa agora perceber qual a razão das disparidades existentes entre estes dados, sobretudo, no que respeita ao SFP. Analisando as fichas das propostas de simplificação dos processos (anexo 11), verificamos que o SFP ao disponibilizar on-line, sem quaisquer custos, a caderneta predial facilita a instrução dos processos com origem quer na CRPP quer no MP, uma vez que estas duas entidades apenas necessitam do número de identificação fiscal do cidadão/empresa, para acederem aos dados. O facto da CRPP disponibilizar on-line as certidões de teor dos imóveis, também, possibilita a

simplificação dos processos com origem quer no MP quer no SFP. Contudo, constata-se que apenas o MP recorre a esta faculdade, sendo que o SFP solicita sempre este documento em suporte físico/papel. Tal prende-se com o facto de, ao contrário do que acontece com a caderneta predial, a disponibilização on-line deste documento acarretar custos. Na maior parte dos processos em que o MP necessita da certidão de teor do imóvel e por se tratar de processos de aquisições, doações ou outras transacções de interesse para o próprio, este suporta os custos do documento, substituindo-se ao proprietário. O MP procede ainda à consulta on-line das certidões de não dívida, disponibilizadas pelo SFP, exigidas no âmbito dos processos de contratação pública, acedendo às mesmas através de código facultado pelo empreiteiro/fornecedor. Esta certidão é paga pelo empreiteiro/fornecedor, directamente, ao SFP.

Destaque ainda para o processo “Casa Pronta”, o qual se encontra totalmente desmaterializado, sendo o único onde o MP fornece os documentos via digital. A implementação deste projecto implicou uma efectiva colaboração e cooperação entre as partes envolvidas, sendo o único dos que constituem este trabalho onde poderemos afirmar existir um elevado grau de interoperabilidade organizacional. Contudo, ao nível da interoperabilidade tecnológica muito há ainda a percorrer, uma vez que não se encontra suportado por uma plataforma comum – o MP remete os documentos para a CRPP via e-mail.

3.3.2 Taxa potencial de interoperabilidade organizacional (TPIO) e potencial de melhoramento da interoperabilidade organizacional (PMIO)

Através da análise efectuada na subsecção anterior verificámos que as três entidades que constituem o nosso “cluster” se encontram em estádios diferentes de simplificação dos seus processos e de disponibilização de documentos on-line. Torna-se agora importante perceber qual o grau de interoperabilidade organizacional inerente às interacções geradas pelos respectivos processos, grandeza que nos é dada pela taxa potencial de interoperabilidade organizacional (TPIO), bem como apurar o potencial de melhoramento da interoperabilidade organizacional (PMIO).

Para efectuarmos o cálculo destes indicadores teremos que cruzar os dados relativos ao número de processos entrados em 2008 (anexo 8), em cada uma das entidades do “cluster”, com os respeitantes aos meios de suporte utilizados para a troca de

informação/documentação (anexo 9), aferindo o número de interações directas e indirectas estabelecidas. Contudo, deparamo-nos com um problema que resulta do facto da CRPP, na elaboração das suas estatísticas, proceder ao agrupamento de algumas tipologias de processos. Tal verifica-se na tipologia referente a “Aquisições”, onde se encontram agrupados os processos de habilitação de herdeiros, doações, registo de partilhas e compra e venda de imóveis e, na respeitante a “Outras inscrições”, a qual integra os processos de arresto, operações de transformação fundiária e locações financeiras. Este facto não seria preocupante, se as interações geradas pelos respectivos processos fossem todas da mesma natureza, o que não se verifica. Na tipologia “Aquisições” temos processos que geram, simultaneamente, interações directas e indirectas (habilitação de herdeiros, doações e registo de partilhas) e outro que gera apenas interações directas (compra e venda de imóveis). Por sua vez, na tipologia “Outras inscrições”, temos dois tipos de processos que geram interações directas (Arresto e locações fundiárias) e um que gera apenas interações indirectas (Operações de transformação fundiária). Contudo, como o documento de suporte às interações indirectas geradas pelas operações de transformação fundiária é o alvará de loteamento, documento emitido pelo Município de Portalegre, apurou-se que, no ano 2008, foram emitidos 4 alvarás, os quais deram origem à constituição de 8 lotes e, muito provavelmente, a 8 registos por parte da CRPP. Este pressuposto, permite-nos isolar esta tipologia de processos das outras duas às quais se encontra agregada, sendo que mesmo que algum dos lotes não tenha sido registado, o respectivo erro é desprezável, face ao número total de “Outras inscrições”.

Relativamente aos processos agregados na tipologia “Aquisições” e não nos sendo possível efectuar qualquer desagregação dos dados, teremos que calcular intervalos, entre um mínimo e um máximo, quer para a taxa potencial de interoperabilidade organizacional quer para o potencial de melhoramento da interoperabilidade. Assim e tendo em consideração, de acordo com informação prestada pela funcionária da CRPP que nos auxiliou no levantamento dos respectivos dados, que a maior parte dos processos que integram a tipologia “Aquisições” dizem respeito a compra e venda de imóveis, no cálculo dos intervalos das referidas taxas, considerou-se, por absurdo, que todas as aquisições são respeitantes a compra e venda de imóveis (valor máximo), ou que apenas a maioria, face ao valor total registado, corresponde a este tipo de processos (valor mínimo).

Tabela 7: Valores mínimos e máximos relativos aos processos entrados em 2008, na CRPP, integrados na tipologia “Aquisições”

Designação do Processo	Estatísticas		
	Processos em 2008	Valores mínimos e máximos	
Habilitações de herdeiros	1.029	514	0
Doações			
Registo de partilhas			
Compra e venda de imóveis		515	1.029

Tabela 8: Desagregação dos dados relativos aos processos entrados em 2008, na CRPP, integrados na tipologia “Outras inscrições”

Designação do Processo	Estatísticas	
	Processos em 2008	Desagregação efectuada
Arresto	178	170
Locação financeira		
Operações de transformação fundiária		8

Resolvido o problema subjacente à agregação de alguns dos dados estatísticos da CRPP, poderemos agora apurar o número de interações directas e indirectas, por entidade, relativo ao ano 2008.

No que respeita ao MP, apenas considerámos as interações estabelecidas com a CRPP e o SFP, deixando de fora aquelas que esta entidade estabelece consigo própria, por não contribuírem para TPIO. Esta situação, conduz a que o número total de processos a considerar, no cálculo da referida taxa, seja de 2.468 e não de 2.488, conforme apurado na figura 4. Esta diferença resulta do facto de não podermos incluir na respectiva análise, as informações prévias de operações de loteamento (5 processos entrados em 2008) e as informações prévias de obras de edificação (15 processos entrados em 2008).

As tabelas seguintes foram elaboradas tendo, ainda, por base os seguintes pressupostos: no âmbito de cada um dos processos identificados o cidadão/empresa apenas efectua uma deslocação; nos processos onde poderão ser apresentados, em alternativa, documentos emitidos por mais do que uma entidade (processos do MP – SMAT), o número de processos entrados em 2008 foi subdividido. Estes pressupostos afiguram-se como adequados face às conclusões que poderemos formular, dado que:

- As entidades que constituem o “cluster”, não dispõem de estatísticas relativas ao número de deslocações que cada processo gerou, desde o seu início até ao seu termo, por parte de cidadãos/empresas, no ano 2008, sendo que, no mínimo, cada processo gera, pelo menos, uma deslocação;
- O MP/SMAT, nos processos que respeitam à celebração de contratos de água, efectua a confirmação da legitimidade do requerente, no acto de atendimento presencial, através de vários documentos, entre os quais se encontram a certidão de teor do imóvel e a caderneta predial. Contudo, não nos é possível saber qual o documento usado em cada processo, uma vez que após efectuada a verificação o documento é devolvido ao requerente. Mas, as interacções geradas são sempre de natureza indirecta.

Assim, considera-se que os pressupostos adoptados ao respeitarem valores mínimos, quer de deslocações quer de tipos de documentos de suporte das interacções, salvaguardam um eventual incremento, dos resultados da análise e, consequentemente, das respectivas conclusões. É ainda importante referir que, dada a tipologia dos processos em análise, bem como a natureza dos documentos que suportam as respectivas interacções, todas as interacções indirectas são efectuadas através de suporte físico e as directas mediante formato digital (e-mail e/ou consulta on-line). Na verdade, apenas no processo “Casa Pronta” se estabelece um contacto mais formal entre as entidades envolvidas, havendo troca de e-mails entre a CRPP e o MP, uma vez que a respectiva documentação é solicitada e remetida por esta via, o que resulta de um processo devidamente protocolado entre as entidades em causa. Nos restantes processos as interacções directas são suportadas pela potencial consulta on-line dos documentos disponibilizados pelas entidades que constituem o “cluster”, sendo que, o cidadão, como já referimos, poderá sempre optar por proceder à sua entrega em papel.

Tabela 9: Interações directas e indirectas estabelecidas pela CRPP, com o SFP e o MP, no ano 2008

Designação do Processo	Documentos/Meio de suporte				Nº de processos entrados em 2008	Número de interações mínimas e máximas			
	SFP		MP			Directas	Indirectas	Directas	Indirectas
	Físico	Digital	Físico	Digital					
Habilitações de herdeiros	1	1			1.029	514	514		
Doacções	1	1							
Registo de partilhas	2	1				515		1.029	
Compra e venda de imóveis		1							
Casa pronta		1		3	3	6		6	
Registo imóveis - averbamento à construção		1			188	188		188	
Hipotecas		1			632	632		632	
Cancelamento hipotecas		1			572	572		572	
Penhoras		1			116	116		116	
Cancelamento penhoras	1	1			942	942	942	942	942
Arresto		1			170	170		170	
Locação financeira		1							
Operações de transformação fundiária			1		8		8		8
Total	5	12	1	3	3.660	3.655	1.464	3.655	950

Tabela 10: Interações directas e indirectas estabelecidas pelo SFP, com a CRPP e o MP, no ano 2008

Designação do Processo	Documentos/Meio de suporte				Nº de processos entrados em 2008	Número de interações	
	CRPP		MP			Directas	Indirectas
	Físico	Digital	Físico	Digital			
Cadastro geométrico	1				133		133
Modelo 1 do IMI	1		2		895		1.790
IMT			1		24		24
Actualizações da matriz			1		100		100
Registo de prédios após participação de óbitos	1				300		300
Total	3	0	4	0	1.452		2.347

Tabela 11: Interações directas e indirectas estabelecidas pelo MP, com a CRPP e o SFP, no ano 2008

Designação do Processo	Documentos/Meio de suporte				Processos em 2008	Número de interações no ano 2008	
	CRP		SFP				
	Físico	Digital	Físico	Digital		Directas	Indirectas
Licenciamento de obras de edificação		1			142	142	
Comunicações prévias de obras de edificação		1			36	36	
Autorização de utilização		2			188	188	
Alteração de utilização							
Licenciamento de operações de loteamento		1			19	19	
Comunicação prévia de operações de loteamento		1			1	1	
Veículos de aluguer - Cancelamento ou averbamento				1	8	8	
Cartão de vendedor ambulante			1		24		24
Empreitadas, fornecimentos e prestações de serviços				1	141	141	
Venda de imóveis		1		1	29	58	
Permutas		1		1	2	4	
Doações		1		1	5	10	
Compra de imóveis pelo Município		1		1	9	18	
Abate de viaturas abandonadas na via pública			1		4		4
Actualização dos registos prediais e matriciais de prédios do Município		1		1	5	10	
Protocolos e contratos de comodato		1		1	3	6	
Escrituras de cedência do direito de superfície		1		1	1	2	
Distrates		1		1	1	2	
Pedido de renovação das bolsas de estudo			1		1		1
Pedidos de subsídio				1	32	32	
Cartão do idoso			1		70		70
Cartão social			1		8		8
Famílias numerosas			1		11		11
Portalegre ajuda			1		1		1
Subsídio familiar a crianças e jovens			1		124		124
Lugares de estacionamento - cartão residente			1		750		750
Lugares de estacionamento - cartão empresa			1		27		27
Contratos de água consumo doméstico - instalação menos de 2 anos	1				505		505
Contratos de água consumo doméstico - 1ª vez			1		316		316
Inscrição de canalizadores			1		5		5
Total	1	14	12	11	2.468	677	1.846

Importa agora proceder ao cálculo do número total, mínimo e máximo, de interações ocorridas, no ano 2008, entre as entidades que constituem o nosso “cluster”, o qual resulta do cruzamento da informação referente aos documentos emitidos por entidade/meio de suporte, com o respeitante ao número de processos entrados em 2008, por entidade (anexo 10), encontrando o respectivo resultado traduzido na tabela seguinte.

Tabela 12: Número mínimo e máximo de interações em 2008, por entidade do “cluster”

Entidade		Número de interações			Total	
		MP	CRPP	SFP	Mínimo	Máximo
MP			946	1.577	2.523	2.523
CRPP	Mínimo	11		4.594	4.605	0
	Máximo	11		5.108	0	5119
SFP		1.019	1.328		2.347	2.347
Total					9.475	9.989

Pela análise da tabela verifica-se que o número de interações estabelecidas, no ano 2008, entre as três entidades do “cluster”, varia entre um mínimo de 9.475 interações e um máximo de 9.989. A CRPP foi a entidade que no, âmbito dos processos em análise, registou o maior número de interações, sendo que 99% das mesmas ocorreram com o SFP e apenas 1% com o MP. Das 2.523 interações estabelecidas, em 2008, pelo Município de Portalegre, 63% das mesmas ocorreram com a CRPP e 37% com o SFP. Por sua vez, o SFP registou, em 2008, 2.347 interações, das quais 57% aconteceram com a CRPP e 43% com o MP.

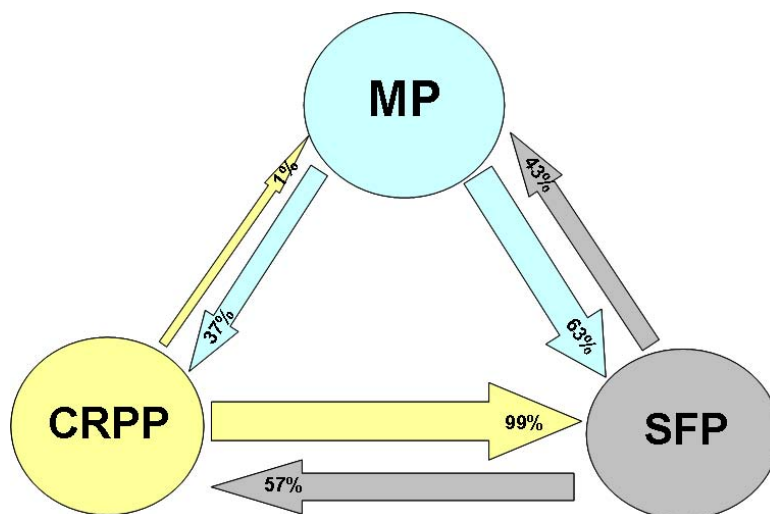


Figura 6: Volume estimado de interações entre as três entidades do “cluster”

Será importante agora percebermos, em termos globais, qual o número mínimo e o número máximo de interações directas, interações indirectas e interações directas potencialmente desmaterializadas, que os processos em causa, geraram no ano 2008.

Tabela 13: Número mínimo e máximo de interações indirectas, directas e directas potencialmente desmaterializadas, estabelecidas em 2008, entre as entidades do “cluster”

Entidade	Tipo de interações			
	Indirectas		Directas	Directas potencialmente desmaterializadas
	Mínimo	Máximo		
MP	1.846	1.846	677	677
CRPP	950	1.464	3.655	3.655
SFP	2.347	2.347		0
Total	5.143	5.657	4.332	4.332

Pela análise da tabela anterior, verifica-se que a entidade que estabelece mais interações directas, no âmbito dos respectivos processos, é a CRPP variando estas entre 71% e 79%, relativamente aos valores mínimos e máximos do total das suas interações. As interações indirectas variam entre um mínimo de 19% e um máximo de 29%. Dado que a maior parte das interações directas, desta entidade, são criadas com o SFP, através da consulta on-line da caderneta predial, estas traduzem-se integralmente em interações directas potencialmente desmaterializadas.

Quanto ao MP 73% das suas interações são de natureza indirecta e apenas 27% de natureza directa. As interações directas são efectuadas através da consulta on-line da certidão de teor dos imóveis, da caderneta predial e das declarações de não dívida, pelo que, tal como acontece com a CRPP, estas traduzem-se na sua globalidade em interações directas potencialmente desmaterializadas.

Por sua vez, o SFP apenas estabelece interações indirectas, com as outras duas entidades, sendo que todos os documentos necessários à instrução dos seus processos são entregues, pelos cidadãos/empresas, em suporte de papel. Contudo, esta é a entidade que, no âmbito dos processos em análise, disponibiliza mais documentos on-line.

Comparando a coluna relativa às interações directas com a respeitante às directas potencialmente desmaterializadas, verificamos que ambas assumem o mesmo valor total (4.332 interações), o que resulta do facto de, como já referimos anteriormente, todas as interações directas serem suportadas potencialmente por formato digital (e-mail e/ou consulta on-line). Desta forma, a taxa potencial de interoperabilidade desmaterializada (TPID) - relação entre o número de interações directas potencialmente desmaterializadas e o número total de interações directas – será sempre, necessariamente, de 100%, contribuindo para este resultado apenas a CRPP e o MP.

3.3.2.1 Taxa potencial de interoperabilidade organizacional (TPIO)

A taxa potencial de interoperabilidade organizacional é calculada através da seguinte fórmula:

$$TPIO = (N^{\circ} \text{ interações directas} / N^{\circ} \text{ total de interações directas e indirectas}) \times 100$$

No cálculo da TPIO temos que ter em consideração que o valor total de interações varia entre 9.475 e 9.989.

$$TPIO = (4.332/9.9.989) \times 100 = 43\%$$

$$TPIO = (4.332/9.475) \times 100 = 46\%$$

Verifica-se, assim, que a TPIO varia entre um mínimo de 43% e um máximo de 46%, sendo que a CRPP é a entidade que mais contribui para este resultado, seguindo-se o MP. O SFP não estabelecer qualquer interação directa com as outras duas entidades, no que respeita aos processos em análise, interagindo com as mesmas apenas de forma indirecta. Se tivermos em consideração que 57% das interação do SFP são estabelecidas com a CRPP, consubstanciadas na apresentação da certidão de teor dos imóveis, por parte do cidadão/empresa, percebemos facilmente que esta taxa teria um crescimento importante se a consulta deste documento fosse efectuada on-line. Os custos associados à consulta on-line da certidão de teor dos imóveis, condiciona o seu acesso por parte do SFP. Desta forma, será importante que as três entidades que constituem o “cluster”, se articulem e cooperem entre si, estabelecendo uma real interoperabilidade organizacional, tal como acontece no processo “Casa Pronta”. Parece-nos que, havendo vontade das entidades em questão, a desmaterialização de grande

parte dos processos em análise, se poderá operar quase de imediato e sem grandes custos associados.

3.3.2.2 Potencial de melhoramento da interoperabilidade organizacional (PMIO)

É importante aferirmos o intervalo de valores em que varia o potencial de melhoramento da interoperabilidade organizacional (PMIO), sendo este calculado através da seguinte fórmula:

$$PMIO = (100 - \text{Taxa de interoperabilidade organizacional}) / \text{taxa de interoperabilidade organizacional}$$

$$PMI = (100 - 43) / 43 = 1,33$$

$$PMI = (100 - 46) / 46 = 1,17$$

O potencial de melhoramento da interoperabilidade organizacional varia entre 1,17 e 1,33, sendo relevante mencionar que o mesmo poderia baixar substancialmente se, no contexto dos processos em apreço, as três entidades do “cluster” efectuassem potencialmente a consulta on-line de todos os documentos que, à presente data, já são disponibilizados por esta via. Contudo, como já verificámos, tal não acontece.

3.4 Propostas

Pela análise efectuada apurámos que a CRPP é a entidade que estabelece maior número de interacções directas. Tal deve-se ao facto de aquela entidade efectuar, potencialmente, a consulta on-line de todos os documentos que são disponibilizados por esta via. O MP apesar de efectuar a consulta on-line de alguns documentos, disponibilizados quer pela CRPP quer pelo SFP, apresenta um número de interacções directas relativamente baixo (677), face ao total de interacções estabelecidas (2.523). Por sua vez, o SFP apenas estabelece interacções de natureza indirecta.

Facilmente percebemos que, quer o MP quer o SFP, poderiam aumentar consideravelmente o seu número de interacções directas se, no âmbito dos processos em análise e tal como se verifica com a CRPP, efectuassem a consulta on-line dos documentos que se encontram disponíveis. A nossa primeira proposta vai no sentido das três entidades do “cluster” desenvolverem, a muito curto prazo, um trabalho de cooperação no sentido de estabelecerem as condições adequadas de acesso aos documentos que podem ser consultados on-line, sobretudo no que respeita aos de natureza confidencial (Declaração de rendimentos e afins), e àqueles a que estão associados custos (declaração de teor do imóvel).

Nos quadros seguintes identificam-se os processos, com início no SFP e no MP, com potencial, quase imediato, de transformação de interacções indirectas em interacções directas.

Tabela 14: Interacções indirectas com potencial de transformação em directas, no SFP

Área de Intervenção	Designação do Processo	Designação do Documento	Interacções indirectas, com potencial de transformação
			CRPP
Património	Cadastro Geométrico	Certidão de teor do imóvel	133
	Modelo 1 do IMI	Certidão de teor do imóvel	895
Óbitos	Registo dos prédios após participação de óbito, por transmissão onerosa de direitos (em vida vendeu a sua propriedade com reserva de usufruto)	Certidão de teor do imóvel	300
Total de interacções indirectas com potencial de transformação			1.328

Tabela 15: Interações indirectas com potencial de transformação em directas, no MP

Área	Designação do Processo	Designação do Documento	Interações indirectas, com potencial de transformação	
			CRPP	SFP
Outras Actividades dos Cidadãos e Empresas	Cartão de vendedor ambulante	Declaração de rendimentos		24
Educação	Pedido de Renovação das bolsas de estudo	Declaração de rendimentos		1
Acção Social	Famílias Numerosas	Declaração de rendimentos		11
	Portalegre Ajuda	Declaração de rendimentos		1
Recursos Humanos	Subsidio Familiar a Crianças e Jovens - Prova de Rendimentos	Nota de liquidação		124
SMAT	Lugares de estacionamento de cartão residente	Comprovativo da apresentação da declaração de rendimentos		750
	Lugares de estacionamento de cartão empresa	Comprovativo da entrega da declaração de rendimentos da empresa		27
	Contrato de água para consumo doméstico - quando a instalação já teve água há menos de 2 anos	Caderneta predial, certidão de teor do imóvel, contrato de arrendamento ou escritura de promessa compra e venda	505	
	Contrato de água para consumo doméstico - tratando-se da 1ª vez que a instalação é abastecida	Caderneta predial, certidão de teor do imóvel, contrato de arrendamento ou escritura de promessa compra e venda		316
	Inscrição de canalizadores nos SMAT	Declaração de rendimentos		5
Total parcial de interações indirectas com potencial de transformação			505	1.259
Total de interações indirectas com potencial de transformação			1.764	

O número total de interações indirectas com potencial de transformação em directas, a curto prazo, é de 3.092, pelo que, se o MP e o SFP, tal como já foi referido, consultassem on-line os documentos que necessitam para instruir os respectivos processos, a taxa potencial de interoperabilidade organizacional (TPIO), subiria substancialmente, passando a variar entre 74% e 78%. Por sua vez, o potencial de melhoramento da interoperabilidade desceria consideravelmente, situando-se entre 0,28 e 0,35. A tabela seguinte traduz estes resultados.

Tabela 16: Taxa potencial de interoperabilidade organizacional melhorada e novo potencial de melhoramento da interoperabilidade organizacional

Entidade	Tipo de interacções			
	Indirectas		Directas	Directas potencialmente desmaterializadas
	Mínimo	Máximo		
MP	82	82	2.441	2.441
CRPP	950	1.464	3.655	3.655
SFP	1.019	1.019	1.328	1.328
Total	2.051	2.565	7.424	7.424
Taxa potencial de interoperabilidade organizacional melhorada: Entre 74% e 78%				
Novo potencial de melhoramento da interoperabilidade organizacional: Entre 0,28 e 0,35				

A implementação da nossa primeira proposta resultaria numa diminuição considerável das interacções indirectas, o que assume bastante relevância se considerarmos que os benefícios daí decorrentes, para cidadãos e empresas, poderiam operar-se quase de imediato. Todavia consideramos que, a médio prazo, todos os processos em análise poderiam ser simplificados e desmaterializados, eliminando totalmente as interacções indirectas. Nesta perspectiva, o MP seria a entidade que teria que efectuar um maior investimento, uma vez que não disponibiliza quaisquer documentos via web, facto que não se afigura preocupante dado encontrar-se já uma empresa a desenvolver uma ferramenta integrada de atendimento, que visa a prestação de serviços on-line. Contudo, também a CRPP e o SFP, teriam que efectuar algum investimento nesta vertente, criando condições para a desmaterialização total dos processos em análise.

Elaborámos, assim, fichas de simplificação dos fluxos dos processos (anexo 11), que sustentam as interacções entre as entidades que constituem o nosso “cluster”, nas quais efectuámos uma caracterização da situação e formulámos propostas, relativas à alteração dos fluxos de documentação e aos meios de submissão e consulta da mesma. O objectivo principal das propostas contidas nas referidas fichas, é o de transformar todas as interacções indirectas em directas, através de uma cooperação e articulação estreita entre as três entidades. No limite, pretende-se que o cidadão/empresa, se assim o desejar, trate de todo o seu processo on-line, dando-lhe início, conforme a sua natureza, na plataforma de serviços de uma das entidades do “cluster”, procedendo esta, posteriormente, à articulação com a(s) outra(s). Caso o cidadão/empresa opte por efectuar a entrega do processo presencialmente, as propostas contidas nas fichas de

simplificação, visam que este apenas tenha que efectuar uma única deslocação, ou seja, após a entrega do mesmo na respectiva entidade, esta efectua, directamente, as diligências necessárias à obtenção dos documentos de instrução, cuja emissão é da responsabilidade de uma das outras duas. Considera-se, em todas as propostas formuladas, que aqueles documentos são obtidos/consultados de forma desmaterializada, ou através de uma plataforma de serviços ou enviados por e-mail.

O processo “Casa Pronta” afigura-se como um bom exemplo a seguir, na simplificação das interacções identificadas no presente trabalho, tanto mais que a sua implementação só foi possível com a cooperação e articulação entre as três entidades que integram o nosso “cluster”, sendo que, ao nível das nossas propostas, a única melhoria que se introduz é a possibilidade da sua submissão on-line (anexo 11.4 CRPP). A questão mais delicada prende-se com a cobrança das respectivas receitas e com a forma como as mesmas são transferidas para as entidades correspondentes, dado que nas propostas apresentadas os pagamentos de serviços são efectuados on-line e, preferencialmente, através da plataforma da entidade onde se dá início ao processo. Este problema poderá ser relativizado se considerarmos que existem já projectos implementados pelo governo que, apesar de serem prestados num balcão único (“Casa Pronta”), envolvem várias entidades tendo estas encontrado formas de concertação de vontades e de interesses.

O primeiro passo para dar início ao necessário processo de cooperação e criar as condições adequadas à implementação das propostas atrás referidas, seria o estabelecimento formal de uma parceria entre as três entidades do “cluster”, a qual poderia operar-se mediante celebração de um protocolo de colaboração. No essencial, aquele protocolo consagraria as obrigações e responsabilidades das partes, no que respeita ao acesso à informação de que necessitam para a instrução dos seus processos de negócio, bem como a forma como seriam cobradas e transferidas as respectivas receitas, quando a estas houvesse lugar. Nesta perspectiva, seria crucial garantir o acesso à informação on-line, por parte das correspondentes entidades, através de plataformas adequadas que garantam a desejada interoperabilidade tecnológica, evitando a eventual duplicação de circuitos internos.

3.5 Discussão

O grande desafio do presente trabalho consistiu na análise do grau de interoperabilidade organizacional existente entre o MP, a CRPP e o SFP, obtido através do cálculo da taxa potencial de interoperabilidade organizacional (TPIO), bem como na aferição do potencial de melhoramento da interoperabilidade organizacional (PMIO). Tal como apurámos na subsecção 3.3.2, o facto da CRPP, na elaboração das suas estatísticas, agregar alguns processos geradores de interacções de diferentes naturezas, condicionou a nossa análise, “obrigando-nos” a calcular um intervalo de valores (mínimos e máximos), quer para a TPIO quer para o PMIO. Contudo, afigura-se-nos que, pelos resultados obtidos, a metodologia adoptada foi adequada, dado que o intervalo de valores em que variam quer a TPIO (entre 43% e 46%), quer o PMIO (entre 1,17 e 1,33), é relativamente baixo. Estes resultados são particularmente importantes se tivermos em consideração que, o aumento da TPIO e a diminuição do PMIO estão dependentes, sobretudo, da diminuição do número de interacções indirectas estabelecidas quer pelo MP quer pelo SFP. Esta diminuição, como verificámos, poderá operar-se quase de imediato, bastando para tal a congregação de vontades entre as entidades do “cluster”.

O MP, a CRPP e o SFP, pela natureza dos seus processos de negócio, são três entidades de relevante importância para os cidadãos e empresas, no contexto dos vários organismos públicos com quem estes se relacionam. A definição deste “cluster” e a análise dos respectivos processos, permitiu-nos perceber o grau de cooperação e articulação entre estas entidades, bem como o seu nível de desmaterialização processual.

Consideramos que os resultados globais do presente trabalho são de especial relevância, sendo que, naquilo que respeita à suposta complexidade inerente à simplificação dos respectivos processos, superaram as nossas expectativas.

Capítulo 4

Conclusões e trabalho futuro

4.1 Conclusões

A administração pública iniciou um processo de mudança organizacional sem retorno. É hoje exigido aos vários organismos que constituem o “aparelho” do estado, que adoptem modelos gestionários, que centrem a sua actuação nas necessidades dos cidadãos e empresas, que sejam eficientes e reduzam os seus encargos financeiros.

O cidadão, por sua vez, é cada vez mais exigente, impondo à sua administração uma resposta rápida e eficaz às respectivas solicitações.

O estado deverá criar condições administrativas e legais para que as entidades públicas que o integram possam estabelecer entre si mecanismos de cooperação, que permitam a integração de serviços e a difusão da informação de interesse para o cidadão e empresas. Cabe ao estado o papel de estabelecer a base na qual deverá “assentar” esta cooperação, eliminando a compartimentação de serviços e a visão desarticulada de serviço público. O presente trabalho pretende ser um modesto contributo para atingir este objectivo, concretamente no que respeita ao aumento da interoperabilidade organizacional entre o MP, a CRPP e o SFP.

Estas três entidades pela natureza dos serviços que prestam, são aquelas com quem mais os cidadãos/empresas se relacionam, sendo que qualquer melhoria que seja introduzida ao nível da simplificação dos seus processos de “negócio” traduzir-se-á num benefício considerável para os interessados.

As conclusões mais importantes a que chegámos foram as seguintes:

- As três entidades que constituem o nosso “cluster”, interagem de forma directa e indirecta entre si, apresentando diferentes níveis de desmaterialização dos seus processos administrativos e diferentes perspectivas no que respeita à disponibilização de documentação on-line. Nem sempre as entidades que apresentam maiores níveis de disponibilização de informação/documentos on-line são aquelas que, na instrução dos seus processos, adoptam medidas de desmaterialização.

» A CRPP é a entidade que apresenta um maior número de interações directas, as quais se situam entre 71% e 79% do total das suas interações, o que resulta do facto de efectuar, potencialmente, a consulta on-line de todos os documentos disponíveis por esta via e inerentes à instrução dos processos em análise. Disponibiliza on-line a certidão de teor dos imóveis, mediante pagamento.

» O MP embora efectue a consulta on-line de alguns dos documentos necessários à instrução dos seus processos (certidão de teor do imóvel, caderneta predial e certidão de não dívida), ainda revela um subaproveitamento desta potencialidade, uma vez que apenas 27% do total das suas interações são de natureza directa. Não disponibiliza qualquer serviço on-line.

» O SFP, embora sendo a entidade que maior número de documentos/informação disponibiliza on-line, instrui todos os seus processos recorrendo ao suporte de papel, sendo que 100% das suas interações são de natureza indirecta.

- O processo “Casa Pronta” é o único dos processos analisados onde existe uma efectiva colaboração e articulação entre as entidades que constituem o nosso “cluster”.

- Através de uma parceria efectiva, entre as três entidades do “cluster”, conseguir-se-ia garantir, a curto prazo, uma TPIO entre os 74% e 78%, podendo esta, a médio prazo, atingir os 100%. Estes resultados estão apenas dependentes do estabelecimento, entre as três entidades do “cluster”, de mecanismos de interoperabilidade que se traduzam na adopção de pequenas medidas de simplificação, na maximização do uso das ferramentas informáticas já existentes e na criação de mecanismos seguros de partilha e acesso à informação que se encontra disponível on-line.

Tal realidade, traduzir-se-ia em ganhos significativos de eficiência e numa diminuição de custos para a administração pública. Por sua vez, os cidadãos e empresas teriam a sua vida facilitada, não lhes sendo exigido deslocações constantes entre os serviços em causa, o que se traduziria numa melhoria ao nível da sua qualidade de vida

- O incremento da interoperabilidade organizacional, entre as entidades do “cluster” deverá ser acompanhado, sempre que possível, da correspondente interoperabilidade tecnológica, garantindo-se, desta forma, a prestação de um serviço público de maior qualidade e salvaguardando-se o eventual acréscimo de circuitos internos desnecessários.

4.2 Trabalho futuro

Os resultados conseguidos com a presente pesquisa mostram-nos que o aumento da interoperabilidade organizacional entre o MP, a CRPP e o SFP, no que respeita aos processos identificados, poderá operar-se a curto prazo, sem que para tal tenham que ser efectuados grandes investimentos, por parte das três entidades. Mais, a maior parte da informação necessária à instrução dos processos, encontra-se já suportada por plataformas tecnológicas.

No contexto meramente pessoal, estamos bastante expectantes quanto ao trabalho futuro, tanto mais que sentimos nos contactos pessoais efectuados com as responsáveis pela CRPP e pelo SFP, haver toda a abertura para o estabelecimento de uma cooperação com o MP, neste âmbito.

Consideramos que o passo seguinte e imediato será o de tentar concertar vontades, entre as partes envolvidas, na procura do melhor modelo de cooperação, tendo em vista a implementação, pelo menos, das propostas apresentadas no presente trabalho como possíveis de implementar a curto prazo, ou seja, daquelas que incidem meramente no campo da interoperabilidade organizacional. Temos consciência que o facto de estarem associados custos à desmaterialização integral dos respectivos processos e, consequentemente, à desejada interoperabilidade tecnológica, poderá retardar a implementação das propostas identificadas como susceptíveis de executar a médio prazo.

Efectivamente, existem variáveis que não controlamos. Contudo, os benefícios decorrentes da implementação das propostas do presente trabalho, mesmo sendo apenas as de curto prazo, são imensuráveis para cidadãos e empresas, essencialmente porque os correspondentes custos são praticamente nulos.

Apêndice A

Lista de siglas e acrónimos

CE – Comissão Europeia

CRPP - Conservatória do Registo Predial de Portalegre

G2B – Government to business

G2C – Government to citizen

G2G – Government to government

IDA - Interchange of Data between Administrations

IMI – Imposto municipal sobre imóveis

IMT – Imposto municipal sobre transacções

MP - Município de Portalegre

NPM - New Public Management

PMIO – Potencial de melhoramento da interoperabilidade organizacional

PVM - Public Value Management

SFP - Serviço de Finanças de Portalegre

SIADAP – Sistema de integrado de avaliação do desempenho na administração pública

TIC – Tecnologias de informação e comunicação

TPID – Taxa potencial de interoperabilidade desmaterializada

TPIO – Taxa potencial de interoperabilidade organizacional

UE – União Europeia

UMIC – Unidade de Missão Inovação e Conhecimento

BIBLIOGRAFIA

Agência para a Modernização Administrativa. (2007). *Reengenharia de processos*.
Acedido em 19/09/2009, em
http://www.ama.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=86&Itemid=59.

Alves, A. A. e Moreira, J. M.. (2004). *Cidadania digital e democratização electrónica*, Cap.
1 e 2. SPI - Sociedade Portuguesa de Inovação. Porto. pp. 8-9, 49. Acedido em
12/03/2009, em: http://www2.spi.pt/inovaut/docs/Manual_IV.pdf.

Araújo, J. F.. (2005). *A reforma administrativa em Portugal: em busca de um novo
paradigma*. Acedido em 19/09/2009, em:
http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/3274?mode=full&submit_simple=Mostrar+registo+em+formato+completo.

Cadernos BAD, número 002. Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e
Documentalistas (BAD). Lisboa. pp. 33-47.

CE - Comissão Europeia. (2003). Comunicação da Comissão, de 26 de Setembro de
2003, ao Conselho, ao Parlamento Europeu, ao Comité Económico e Social Europeu
e ao Comité das Regiões - *O papel da administração em linha (eGoverno) no futuro
da Europa* COM(2003) 567 final - Não publicada no Jornal Oficial. Acedido em
4/10/2008, em
http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/l24226b_pt.htm.

CE - Comissão Europeia, (2006). Comunicação da Comissão ao Conselho e ao
Parlamento Europeu, de 13 de Fevereiro de 2006, “*A interoperabilidade dos serviços
pan-europeus em linha*”, COM (2006) 45 final, Bruxelas. Acedido em 8/11/2009, em:
<http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=24117>.

Decreto-Lei nº 48058, de 23 de Novembro. Diário da República nº 273. I Série.
Presidência do Conselho – Secretaria-Geral. Lisboa.

- Dias, J. G. P. (2006). *“Arquitectura de suporte à integração de serviços no governo electrónico”*. Tese de doutoramento em Engenharia Informática, Universidade de Aveiro, Aveiro. 151 pp.
- Dias, G. P. e Rafael, J.A. (2005a). *Proposta de uma plataforma de integração para a administração pública*. Actas da 1ª Conferência Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação, Ofir.
- Dias, G. P. e Rafael, J. A. (2005b). *Arquitectura de suporte à integração de serviços*. Actas do 3º Congresso Nacional da Administração Pública, Lisboa.
- Dias, G. P. e Rafael, J. A. (2006). *A simple model and a distributed architecture for realizing one-stop e-government*. *Electronic Commerce Research and Applications*, Vol. 6, N.º 1, pp 81-90.
- Finetti, Manuela. (2003). *Interoperability matters*. IDA Central Office European Commission. Information technology. Acedido em 25/10/2008, em: <http://www.publicservice.co.uk/pdf/europe/autumn2003/manuelaf.pdf>.
- Gouveia, L.B. (2004). *Local e-governement – A governação digital na autarquia*. Cap. 1. SPI - Sociedade Portuguesa de Inovação. Porto. pp.21, 40. Acedido em 12/03/2009, em: http://www2.spi.pt/inovaut/docs/Manual_V.pdf.
- Hammer, M. e Champy, J.. (1993). *Reengineering the corporation – A manifesto for business revolution*. HarperCollins Publishers. New york.
- Hammer, M. e Stanton, S. A..(1995). *A revolução da reengenharia – Um guia prático*. Editora Campos, Ltda. Rio de Janeiro.
- IDA - Interchange of Data between Administrations. (2003). *The interoperability Framework – for improved pan-european government e-services*. European Commission. Acedido em 22/10/2008, em <http://ec.europa.eu/idabc/en/document/1439>.
- IDA - Interchange of Data between Administrations. (2004). *European Interoperability framework for pan-european egovernment services*. Version 1. IDABC EIF-European Interoperability Framework, European Commission. Acedido em 22/10/2008, em: <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=19529>.

- Lampreia, L.. 1997. *Contributos para uma nova cultura da gestão pública*. Secretariado para a Modernização Administrativa. Lisboa.
- Lei nº 4/2004, de 15 de Janeiro. Diário da República nº 12- I Série –A. Assembleia da República. Lisboa.
- Lei nº 2/2004, de 15 de Janeiro. Diário da República nº 12- I Série –A. Assembleia da República. Lisboa.
- Lei nº 66-B/2007, de 28 de Dezembro. Diário da República nº 250. I Série. Assembleia da República. Lisboa.
- Lei nº 12-A/2008, de 27 de Fevereiro. Diário da república nº 41. I Série. Assembleia da República. Lisboa.
- Ligar Portugal – um programa de acção integrado no plano tecnológico do XVII governo: mobilizar a sociedade da informação e do conhecimento. Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, Julho de 2005.
- Neves, A.. (2002). *Gestão na administração pública*. 1ª Edição. Editora Pergaminho, Lda. Cascais.
- Nolasco, M.. (2004). *A Evolução da Qualidade na Administração Pública Portuguesa*. Cadernos de Biblioteconomia Arquivística e Documentação Cadernos BAD, número 002. Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (BAD). Lisboa. pp. 33-47.
- Reis, R. M. G. L. e Reis, H. M. P.. (2006). *Benchmarking e reforma da administração pública – Ao encontro das boas práticas*. Universidade Lusíada Editora. Lisboa.
- Rocha, J. A. O.. (2007). *Gestão de recursos humanos na administração pública*. 2º Edição, Escolar Editora. Lisboa.
- Rocha, J. A. O. (2001). *Gestão pública e modernização administrativa*. Instituto Nacional de Administração. Lisboa.
- Silveira, P. e Trindade, N.. (1992). *A gestão na administração pública – Usos, costumes, manias e anomalias*. Editora Presença. Lisboa

Stoker, G.. (2008). *Estado, sociedade civil e administração pública*. Edições Almedina, S.A. Coimbra.

Teixeira, P. A. M. S. (2005). *Estudo da adopção do Local e-government - O caso das Juntas de Freguesia do concelho de Vila Nova de Gaia*. Tese de Mestrado em Gestão da Informação – Universidade de Aveiro. pp. 133

UMIC. 2003. *Qualidade e eficiência dos serviços públicos – Plano de acção para o governo electrónico*. pp. 9, 18. Acedido em 14/10/2009, em: http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=2572&Itemid=369.

Vidigal, Luís. (2002). *A reinvenção da função pública*. Instituto de Administração Pública – 3º Encontro. Lisboa. pp. 213-223.

ANEXOS

ANEXO 1

[illegible]

AHRESP – Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal

ANPC – Autoridade Nacional de Protecção Civil

ARH – Administração da Região Hidráulica

ARTA – Área Regional de Turismo do Alentejo

BEP/SIGAME – Bolsa de Emprego Público / Sistema Integrado de Gestão e a Apoio à Mobilidade Especial

CBVP – Cooperação de Bombeiros Voluntários de Portalegre

CCDRA – Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Alentejo

CGA – Caixa Geral de Aposentações

CRA – Conservatória do Registo Automóvel

CRC – Conservatória do Registo Civil

CRP – Conservatória do Registo Predial

DECO – Defesa do Consumidor

DiV – Direcção de Veterinária

EDP – Energias de Portugal

EP – Instituto de Estradas de Portugal

ES – Entidade Sindical

FeD – Federações Desportivas

GCP – Governo Civil de Portalegre

GNR – Guarda Nacional Republicana

ICN/PNSSM – Instituto da Conservação da Natureza/Parque Natural da Serra de S. Mamede

IDR – Instituto de Desenvolvimento Rural

IGAC – Inspeção Geral de Actividades Culturais

IGAE – Inspeção-geral das Actividades Económicas

IGESPAR – Instituto de Gestão do Património Arquitectónico e Arqueológico

IGFSS – Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social

IMTT – Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres

IN – Imprensa Nacional

INCI – Instituto Nacional de Construção e Imobiliário

ISHST - Instituto para a Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

JF – Junta de Freguesia

MAOTDR – Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional

ME – Ministério da Economia

ME/DREA – Ministério da Educação/Direcção Regional de Educação do Alentejo

MJ – Ministério da Justiça

MP – Município de Portalegre

PSP – Polícia de Segurança Pública

PT – Portugal Telecom

SF – Serviço de Finanças

SIC – Serviço de Identificação Criminal

SITESE – Sindicato dos Trabalhadores e Técnicos de Serviços

SMAT – Serviços Municipalizados de Águas e Transportes

SNS – Serviço Nacional de Saúde

STIHRSS – Sindicato dos Trabalhadores da Indústria de Hotelaria, Turismo, Restaurantes e Similares do Sul

TG – Tagus Gás

ANEXO 2

Anexo 2

Processos em que são solicitados aos cidadãos/empresas documentos emitidos pelo Serviço de Finanças de Portalegre (SFP), ou pela Conservatória do Registo Predial de Portalegre (CRPP), para instrução dos processos que decorrem no Município de Portalegre (MP)

Designação do processo	Tipo de Documento	Tipo de pedido		Serviço Emissor	Observações
		Cidadão/ Empresa	Entidade Pública		
URBANISMO					
Licenciamentos de obras de edificação	Certidão de teor do imóvel	X	X	CRPP	Entregue em papel ou consultada on-line, pelo MP
	Cópia da notificação da informação prévia da aprovação	X		MP	Não é Solicitado
	Plantas de localização, plantas de condicionantes e ordenamento do território	X		MP	Entregue em papel
Comunicações prévias de obras de edificação	Certidão de teor do imóvel	X	X	CRPP	Entregue em papel ou consultada on-line, pelo MP
	Cópia da notificação da informação prévia da aprovação	X		MP	Não é Solicitado
	Plantas de localização, plantas de condicionantes e ordenamento do território.	X		MP	Entregue em papel

Licenciamento de obras de demolição	Certidão de teor do imóvel	X	X	CRPP	Entregue em papel ou consultada on-line, pelo MP
	Plantas de localização, plantas de condicionantes e ordenamento do território.	X		MP	Entregue em papel
Comunicação prévia de obras de demolição	Certidão de teor do imóvel	X	X	CRPP	Entregue em papel ou consultada on-line, pelo MP
	Plantas de localização, plantas de condicionantes e ordenamento do território.	X		MP	Entregue em papel
Autorização de utilização	Certidão de teor do imóvel	X	X	CRPP	Entregue em papel ou consultada on-line, pelo MP
Alteração de utilização	Certidão de teor do imóvel	X	X	CRPP	Entregue em papel ou consultada on-line, pelo MP
Licenciamento de trabalhos de remodelação de terrenos	Certidão de teor do imóvel	X	X	CRPP	Entregue em papel ou consultada on-line, pelo MP
	Plantas de localização, plantas de condicionantes e ordenamento do território.	X		MP	Entregue em papel

Comunicação prévia de trabalhos de remodelação de terrenos	Certidão de teor do imóvel	X	X	CRPP	Entregue em papel ou consultada on-line, pelo MP
	Plantas de localização, plantas de condicionantes e ordenamento do território.	X		MP	Entregue em papel
Informação prévia de operações de loteamento	Plantas de localização, plantas de condicionantes e ordenamento do território.	X		MP	Entregue em papel
Informação prévia de obras de urbanização	Plantas de localização, plantas de condicionantes e ordenamento do território.	X		MP	Entregue em papel
Informação prévia sobre obras de edificação	Plantas de localização, plantas de condicionantes e ordenamento do território.	X		MP	Entregue em papel
Informação prévia de obras de demolição	Plantas de localização, plantas de condicionantes e ordenamento do território.	X		MP	Entregue em papel
Informação prévia sobre outras operações urbanísticas	Plantas de localização, plantas de condicionantes e ordenamento do território.	X		MP	Entregue em papel

Licenciamento de operações de loteamento	Certidão de teor do imóvel	X	X	CRPP	Entregue em papel ou consultada on-line, pelo MP
	Plantas de localização, plantas de condicionantes e ordenamento do território.	X		MP	Entregue em papel
	Cópia da notificação da informação prévia da aprovação	X		MP	Não é Solicitado
Comunicação prévia de operações de loteamento	Certidão de teor do imóvel	X	X	CRPP	Entregue em papel ou consultada on-line, pelo MP
	Plantas de localização, plantas de condicionantes e ordenamento do território.	X		MP	Entregue em papel
	Cópia da notificação da informação prévia da aprovação	X		MP	Não é Solicitado
Licenciamento de obras de urbanização	Certidão de teor do imóvel	X	X	CRPP	Entregue em papel ou consultada on-line, pelo MP
	Plantas de localização, plantas de condicionantes e ordenamento do território.	X		MP	Entregue em papel
	Cópia da notificação da informação prévia da aprovação	X		MP	Não é Solicitado
Comunicação prévia de obras de urbanização	Certidão de teor do	X	X	CRPP	Entregue em

papel ou
4/12

	imóvel				consultada on-line, pelo MP
	Plantas de localização, plantas de condicionantes e ordenamento do território.	X		MP	Entregue em papel
	Cópia da notificação da informação prévia da aprovação	X		MP	Não é Solicitado
Comunicações prévias de operações urbanísticas	Certidão de teor do imóvel	X	X	CRPP	Entregue em papel ou consultada on-line, pelo MP
	Cópia da notificação da informação prévia da aprovação	X		MP	Não é Solicitado
	Plantas de localização, plantas de condicionantes e ordenamento do território.	X		MP	Entregue em papel
OUTRAS ACTIVIDADES DOS CIDADÃOS E/OU EMPRESAS					
Cancelamento ou Averbamento - Veículos de aluguer – Táxis	Certidão de não dívida	X	X	SFP	Entregue em papel ou consultada on-line, pelo MP

Cartão de vendedor ambulante	Declaração de rendimentos	X		SFP	Entregue em papel
EMPREITADAS E FORNECIMENTOS					
Empreitadas, fornecimentos e prestações de serviços	Certidão de não dívida	X	X	SFP	Entregue em papel ou consultada on-line, pelo MP
PATRIMÓNIO					
Venda de Imóveis	Certidão de teor do imóvel		X	CRPP	Retirada on-line, pelo MP
	Caderneta predial		X	SFP	Retirada on-line, pelo MP
Permutas	Certidão de teor do imóvel	X	X	CRPP	Entregue em papel ou retirada on-line, pelo MP

	Caderneta predial	X	X	SFP	Entregue em papel ou retirada on-line, pelo MP
Doações	Certidão de teor do imóvel	X	X	CRPP	Entregue em papel ou retirada on-line, pelo MP
	Caderneta predial	X	X	SFP	Entregue em papel ou retirada on-line, pelo MP
Compra de Imóveis pelo Município	Certidão de teor do imóvel	X	X	CRPP	Entregue em papel <u>ou</u> retirada on-line pelo proprietário <u>ou</u> acedido pelo MP, através de um código fornecido pelo proprietário
	Caderneta predial	X	X	SFP	Retirada pelo MP, do site, quando dispomos do nº de contribuinte e artigo matricial
Abate de viaturas abandonadas na via pública (Caso a viatura tenha algum <u>ónus</u> , devem ser solicitados outros documentos)	Informação sobre o ónus		X	SFP	

Actualização do Registo Predial e Matricial de Prédios de Municípes que tenham doado parcelas de Terreno ao Município	Certidão de teor do imóvel	X	X	CRPP	Entregue em papel <u>ou</u> retirada on-line pelo proprietário <u>ou</u> acedido pelo MP através de um código fornecido pelo proprietário
	Caderneta predial	X	X	SFP	Retirada pelo MP, do site, quando dispomos do nº de contribuinte e artigo matricial
Protocolos e Contratos de Comodato	Certidão de teor do imóvel	X	X	CRPP	Entregue em papel ou retirada on-line, pelo MP
	Caderneta predial	X	X	SFP	Entregue em papel ou retirada on-line, pelo MP
Escrituras de Cedência do Direito de Superfície	Certidão de teor do imóvel	X	X	CRPP	Entregue em papel ou retirada on-line, pelo MP
	Caderneta predial	X	X	SFP	Entregue em papel ou retirada on-line, pelo MP

Distrates	Certidão de teor do imóvel	X	X	CRPP	Entregue em papel ou retirada on-line, pelo MP
	Caderneta predial	X	X	SFP	Entregue em papel ou retirada on-line, pelo MP
Expropriações	Certidão de teor do imóvel	X	X	CRPP	Entregue em papel ou retirada on-line, pelo MP
	Caderneta Predial.	X	X	SFP	Entregue em papel ou retirada on-line, pelo MP
EDUCAÇÃO					
Pedido de renovação das bolsas de estudo	Declaração de rendimentos	X		SFP	Entregue em papel
DESPORTO					
Pedidos de subsídios	Certidão de não divida	X		SFP	Entregue em papel ou consultada pelo MP

ACÇÃO SOCIAL					
Cartão do Idoso	Declaração em como não tem bens imóveis.	X		SFP	Entregue em papel
Cartão Social	Declaração em como não tem bens imóveis.	X		SFP	Entregue em papel
Famílias Numerosas	Declaração de rendimentos.	X		SFP	Entregue em papel
Portalegre Ajuda	Declaração de rendimentos.	X		SFP	Entregue em papel
RECURSOS HUMANOS					
Subsídio Familiar a Crianças e Jovem – Prova de Rendimentos	Nota de Liquidação	x		SFP	Entregue em papel

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DE ÁGUAS E TRANSPORTES

Documentos para celebração do contrato relativo à divulgação de publicidade nos transportes públicos (Autocarros)	Certidão de não dívida	X		SFP	Entregue em papel ou consultada on-line
Lugares de estacionamento de cartão residente	Comprovativo da apresentação da declaração de rendimentos	X		SFP	Entregue em papel
Lugares de estacionamento de cartão empresa	Comprovativo da entrega da declaração de rendimentos da empresa	X		SFP	Entregue em papel
Contrato de água para consumo doméstico - quando a instalação já teve água há menos de 2 anos	Caderneta predial, escritura, registo da conservatória, contrato de arrendamento ou escritura de promessa de compra e venda	X	X	CRPP SFP	Exibição dos documentos

Contrato de água para consumo doméstico – tratando-se da 1º vez que a instalação é abastecida	Caderneta predial, escritura, registo da conservatória, contrato de arrendamento ou escritura de promessa de compra e venda	X	X	CRPP SFP	Exibição dos documentos
Contrato de água para consumo de obras	Licença de obras	X		MP	Exibição dos documentos
	Escritura do terreno / Contrato de adjudicação	X		CRPP	Exibição dos documentos
Contrato de água para consumo de indústria ou comércio	Escritura, contrato de arrendamento, ou outro documento de titularidade	X		CRPP	Exibição dos documentos
Inscrição de canalizadores nos SMAT	Fotocópia da declaração de rendimentos	X		SFP	Entregue em papel

ANEXO 3

Anexo 3

Procedimentos em que são solicitados aos cidadãos/empresas documentos emitidos pelo Serviço de Finanças de Portalegre (SFP), ou pelo Município de Portalegre (MP), para instrução dos processos que decorrem na Conservatória do Registo Predial de Portalegre (CRPP)

Designação do processo	Tipo de Documento	Tipo de pedido		Serviço Emissor	Observações
		Cidadão/ Empresa	Entidade Pública		
Aquisições/Registos					
Habilitação de herdeiros	Imposto de selo	X		SFP	A CRP poderá consultar a caderneta on-line.
	Caderneta predial	X	X	SFP	
Doações	Imposto de selo	X		SFP	A CRP poderá consultar a caderneta on-line.
	Caderneta predial	X	X	SFP	
Registo de partilhas	Imposto de selo	X		SFP	A CRP poderá consultar a caderneta on-line.
	Caderneta predial	X	X	SFP	
		Comprovativo do pagamento do IMT – Imposto Municipal sobre transacções	X		SFP
Compra e venda de imóveis	Caderneta predial	X	X	SFP	A CRP poderá consultar a caderneta on-line.
Compra e venda de imóveis – Casa Pronta	Caderneta predial	X	X	SFP	A CRP poderá consultar a caderneta on-line.

	Plantas		X	MP	Enviadas por e-mail.
	Licença de utilização		X	MP	Enviada por e-mail.
	Ficha técnica da habitação		X	MP	Enviada por e-mail
	Direito de preferência		X	MP	Tratado através do site/plataforma
Registo de imóveis – averbamento à construção	Modelo 1 ou caderneta predial	X		SFP	Modelo 1 – Descrição do imóvel, com avaliação (serve de base ao IMI). A CRP poderá consultar a caderneta on-line.
Operações de transformação fundiária	Alvará de loteamento	X		MP	
Hipotecas, Penhoras e Outros					
Hipotecas	Caderneta predial	X	X	SFP	A CRP poderá consultar a caderneta on-line.
Cancelamento de hipotecas – averbamento à inscrição	Caderneta predial	X	X	SFP	A CRP poderá consultar a caderneta on-line.
Penhoras	Caderneta predial	X	X	SFP	A CRP poderá consultar a caderneta on-line.
Cancelamento de penhoras – averbamento à inscrição	Caderneta predial	X	X	SFP	A CRP poderá consultar a caderneta on-line.
	Certidão das finanças, em como pode ser cancelada a penhora	X			
Arresto	Caderneta predial	X	X		A CRP poderá consultar a caderneta on-line.
Locação financeira	Caderneta predial	X	X		A CRP poderá consultar a caderneta on-line.

ANEXO 4

Anexo 4

Procedimentos em que são solicitados aos cidadãos/empresas documentos emitidos pela Conservatória do Registo Predial de Portalegre (CRPP), ou pelo Município de Portalegre (MP), para instrução ou análise dos processos, que decorrem no Serviço de Finanças de Portalegre (SFP)

Designação do processo	Tipo de Documento	Tipo de pedido		Serviço Emissor	Observações
		Cidadão/ Empresa	Entidade Pública		
Património					
Cadastro Geométrico	Certidão de teor do prédio rústico	X		CRPP	Entregue em papel
Modelo 1 do IMI	Certidão de teor do imóvel	X		CRPP	Certidão da CRP entregue em papel
	Plantas de localização e implantação do prédio a avaliar ou alvará de loteamento/alvará licença construção (terrenos para construção)	X		MP	
	Licença de utilização	X		MP	
IMT	Certidão – condições de venda do imóvel	X		MP	Quando a venda é efectuada pelo MP
Actualização da matriz	Certidão de alteração de localização	x		MP	

Óbitos					
Registo dos prédios após participação de óbito por transmissão gratuita de direitos (Em vida vendeu a sua propriedade com reserva de usufruto)	Certidão de teor dos imóveis	X		CRPP	A transmissão de direitos (numa propriedade), implica que após a morte seja apresentada nas finanças o registo simples para alteração do sujeito passivo

ANEXO 5

Anexo 5 - Processos com origem no MP

Área	Designação do Processo	Entidades			Designação do Documento	Entidades		
		CRPP	SFP	MP		CRPP	SFP	MP
Urbanismo	Licenciamentos de Obras de edificação	1		1	Ceridão de teor / Cópia da notificação da inf. Prévia / Plantas	1		2
	Comunicações Prévias de obras de edificação	1		1	Ceridão de teor / Cópia da notificação da inf. Prévia / Plantas	1		2
	Licenciamento de Obras de Demolição	1		1	Ceridão de teor / Plantas	1		1
	Comunicação Prévia de Obras de Demolição	1		1	Ceridão de teor / Plantas	1		1
	Autorização de Utilização	1			Ceridão de teor	1		
	Alteração de Utilização	1			Ceridão de teor	1		
	Licenciamento de trabalhos de remodelação de Terrenos	1		1	Ceridão de teor / Plantas	1		1
	Comunicação Prévia de Trabalhos de Remodelação de Terrenos	1		1	Ceridão de teor / Plantas	1		1
	Informação prévia de operações de loteamento			1	Plantas			1
	Informação prévia de obras de urbanização			1	Plantas			1
	Informação prévia sobre obras de edificação			1	Plantas			1
	Informação prévia de obras de demolição			1	Plantas			1
	Informação prévia sobre outras operações Urbanísticas			1	Plantas			1
	Licenciamento de operações de loteamento	1		1	Ceridão de teor / Cópia da notificação da inf. Prévia / Plantas	1		2
	Comunicação prévia de operações de loteamento	1		1	Ceridão de teor / Cópia da notificação da inf. Prévia / Plantas	1		2
	Licenciamento de obras de urbanização	1		1	Ceridão de teor / Cópia da notificação da inf. Prévia / Plantas	1		2
	Comunicação prévia de obras de urbanização	1		1	Ceridão de teor / Cópia da notificação da inf. Prévia / Plantas	1		2
	Comunicações prévias de operações urbanísticas	1		1	Ceridão de teor / Cópia da notificação da inf. Prévia / Plantas	1		2
Outras Actividades dos Cidadãos e Empresas	CANCELAMENTO ou Averbamento - Veiculos de aluguer - táxis		1		Certidão de não dívida		1	
	Cartão de vendedor ambulante		1		Declaração de rendimentos		1	
Empreitadas e Fornecimentos	Empreitadas, fornecimentos e prestações de serviços		1		Certidão de não dívida		1	
Património	Venda de Imóveis	1	1		Certidão de teor / Caderneta predial	1	1	
	Permutas	1	1		Certidão de teor / Caderneta predial	1	1	
	Doações	1	1		Certidão de teor / Caderneta predial	1	1	
	Compra de Imóveis pelo Município	1	1		Certidão de teor / Caderneta predial	1	1	
	Abate de Viaturas Abandonadas na Via Pública		1		Informação sobre ónus		1	
	Actualização do Registo Predial e Matricial de Prédios de Municípios que tenham doado parcelas de Terreno ao Município	1	1		Certidão de teor / Caderneta predial	1	1	
	Protocolos e Contratos de Comodato	1	1		Certidão de teor / Caderneta predial	1	1	
	Escrituras de Cedência do Direito de Superfície	1	1		Certidão de teor / Caderneta predial	1	1	
	Distrates	1	1		Certidão de teor / Caderneta predial	1	1	
Educação	Expropriações	1	1		Certidão de teor / Caderneta predial	1	1	
	Pedido de Renovação das bolsas de estudo		1		Declaração de rendimentos		1	
Desporto	Pedidos de Subsídio		1		Certidão de não dívida		1	
Acção Social	Cartão do Idoso		1		Declaração em como não tem bens imóveis		1	
	Cartão Social		1		Declaração em como não tem bens imóveis		1	
	Famílias Numerosas		1		Declaração de rendimentos		1	
	Portalegre Ajuda		1		Declaração de rendimentos		1	
Recursos Humanos	Subsidio Familiar a Crianças e Jovens - Prova de Rendimentos		1		Nota de liquidação		1	
SMAT	Documentos para celebração do contrato relativo à divulgação de publicidade nos transportes públicos (Autocarros)		1		Certidão de não dívida		1	
	Lugares de estacionamento de cartão residente		1		Comprovativo da apresentação da declaração de rendimentos		1	
	Lugares de estacionamento de cartão empresa		1		Comprovativo da entrega da declaração de rendimentos da empresa		1	
	Contrato de água para consumo doméstico quando a instalação já teve água há menos de 2 anos	1			Caderneta predial, certidão de teor do imóvel, contrato de arrendamento ou escritura de promessa compra e venda	1		
	Contrato de água para consumo doméstico tratando-se da 1ª vez que a instalação é abastecida		1		Caderneta predial, certidão de teor do imóvel, contrato de arrendamento ou escritura de promessa compra e venda		1	
	Contrato de água para consumo de obras	1		1	Licença de obras/certidão de teor do imóvel ou contrato de adjudicação	1		1
	Contrato de água para consumo de indústria ou comércio	1			Escritura, contrato de arrendamento ou certidão de teor do imóvel	1		
	Inscrição de canalizadores nos SMAT		1		Declaração de rendimentos		1	
TOTAL DE PROCESSOS		25	25	17	TOTAL DE DOCUMENTOS	25	25	24

CRPP – Conservatória do Registo Predial de Portalegre

SFP – Serviço de Finanças de Portalegre

MP – Município de Portalegre

ANEXO 6

Anexo 6 - Processos com início na CRPP

Área de Intervenção	Designação do Processo	Entidades		Designação do Documento	Entidades	
		SFP	MP		SFP	MP
Aquisições e Registos	Habilitação de herdeiros	1		Imposto selo/Caderneta predial	2	
	Doações	1		Imposto selo/Caderneta predial	2	
	Registo de partilhas	1		Imposto selo/Caderneta predial/IMT	3	
	Compra e venda de imóveis	1		Caderneta Predial	1	
	Compra e venda de imóveis - "Casa Pronta"	1	1	Caderneta predial/Plantas/Licença de Utilização/Ficha técnica	1	3
	Registo de imóveis - averbamento à construção	1		Modelo I	1	
	Operações de transformação fundiária		1	Alvará de construção		1
Hipotecas, Penhoras e Outros	Hipotecas	1		Caderneta predial	1	
	Cancelamento de hipotecas - averbamento à inscrição	1		Caderneta predial	1	
	Penhoras	1		Caderneta predial	1	
	Cancelamento de penhoras - averbamento à inscrição	1		Caderneta predial/Certidão em como pode ser cancelada a hipoteca	2	
	Arresto	1		Caderneta predial	1	
	Locação Financeira	1		Caderneta predial	1	
TOTAL DE PROCESSOS		12	2	TOTAL DE DOCUMENTOS	17	4

CRPP – Conservatória do Registo Predial de Portalegre

SFP – Serviço de Finanças de Portalegre

MP – Município de Portalegre

ANEXO 7

Anexo 7 - Processos com início no SFP

Área de Intervenção	Designação do Processo	Entidades		Designação do Documento	Entidades	
		CRPP	MP		CRPP	MP
Património	Cadastro Geométrico	1		Certidão de teor do imóvel	1	
	Modelo 1 do IMI	1		Certidão de teor do imóvel	1	
			1	Licença de utilização		1
			1	Plantas de localização e implantação do prédio a avaliar ou alvará de loteamento/alvará licença construção (terrenos para construção)		1
	IMT - Imposto municipal sobre transacções		1	Declaração de condições de venda do imóvel		1
	Actualização da matriz		1	Certidão de alteração de localização		1
Óbitos	Registo dos prédios após participação de óbito, por transmissão onerosa de direitos (em vida vendeu a sua propriedade com reserva de usufruto)	1		Certidão de teor do imóvel	1	
TOTAL DE PROCESSOS		3	4	TOTAL DE DOCUMENTOS	3	4

CRPP – Conservatória do Registo Predial de Portalegre

SFP – Serviço de Finanças de Portalegre

MP – Município de Portalegre

ANEXO 8

Anexo 8 - Número de processos entrados no ano 2008, por entidade

SERVIÇO DE FINANÇAS DE PORTALEGRE

Designação do Processo	Nº de processos em 2008
Cadastro geométrico	133
Modelo 1 do IMI	895
IMT	24
Actualizações da matriz	100
Registo de prédios após participação de óbitos	300
Total	1.452

CONSERVATÓRIA DO REGISTO PREDIAL DE PORTALEGRE

Designação do Processo	Nº de processos em 2008
Descrições	188
Aquisições	1.029
Hipotecas	632
Penhoras	116
Outras inscrições	178
Cancelamentos de hipotecas	572
Outros averbamentos às inscrições	942
Procedimentos "casa pronta"	3
Total	3.660

MUNICÍPIO DE PORTALEGRE

Designação do Processo	Nº de processos em 2008
Licenciamento de obras de edificação	142
Comunicações prévias de obras de edificação	36
Licenciamento de obras de demolição	0
Comunicações prévias de obras de demolição	0
Autorização de utilização	188
Alteração de utilização	
Licenciamento de trabalhos de remodelação de terrenos	0
Comunicação prévia de trabalhos de remodelação de terrenos	0
Informação prévia de operações de loteamento	5
Informação prévia de obras de urbanização	0
Informação prévia de obras de edificação	15
Informação prévia de obras de demolição	0
Informação prévia de outras operações urbanísticas	0
Licenciamento de operações de loteamento	19
Comunicação prévia de operações de loteamento	1
Licenciamento de obras de urbanização	0
Comunicação prévia de obras de urbanização	0
Comunicação prévia de operações urbanísticas	0
Veículos de aluguer - Cancelamento ou averbamento	8
Cartão de vendedor ambulante	24
Empreitadas, fornecimentos e prestações de serviços	141
Venda de imóveis	29
Permutas	2
Doações	5
Compra de imóveis pelo Município	9
Abate de viaturas abandonadas na via pública	4
Actualização dos registos prediais e matriciais de prédios do Município	5
Protocolos e contratos de comodato	3
Escrituras de cedência do direito de superfície	1
Distrates	1
Expropriações	0
Pedido de renovação das bolsas de estudo	1
Pedidos de subsídio	32
Cartão do idoso	70
Cartão social	8
Famílias numerosas	11
Portalegre ajuda	1
Subsídio familiar a crianças e jovens	124
Celebração de contratos - publicidade nos transportes públicos	0
Lugares de estacionamento - cartão residente	750
Lugares de estacionamento - cartão empresa	27
Contratos de água consumo doméstico - instalação menos de 2 anos	505
Contratos de água consumo doméstico - 1ª vez	316
Contrato de água para consumo de obras	0
Contrato de água para consumo de indústria ou comércio	0
Inscrição de canalizadores	5
Total	2.488

ANEXO 9

Anexo 9 - Meios de suporte da informação/documentação, por entidade

SERVIÇO DE FINANÇAS DE PORTALEGRE

Designação do Processo	CRPP		MP	
	Físico	Digital	Físico	Digital
Cadastro geométrico	1			
Modelo 1 do IMI	1		2	
IMT			1	
Actualizações da matriz			1	
Registo de prédios após participação de óbitos	1			
Total	3	0	4	0

CONSERVATÓRIA DO REGISTO PREDIAL DE PORTALEGRE

Designação do Processo	SFP		MP	
	Físico	Digital	Físico	Digital
Habilitações de herdeiros	1	1		
Doações	1	1		
Registo de partilhas	2	1		
Compra e venda de imóveis		1		
Casa pronta		1		3
Registo imóveis - averbamento à construção		1		
Operações de transformação fundiária			1	
Hipotecas		1		
Cancelamento hipotecas		1		
Penhoras		1		
Cancelamento penhoras	1	1		
Arresto		1		
Locação financeira		1		
Total	5	12	1	3

MUNICÍPIO DE PORTALEGRE

Designação do Processo	CRP		SFP		MP	
	Físico	Digital	Físico	Digital	Físico	Digital
Licenciamento de obras de edificação		1			1	1
Comunicações prévias de obras de edificação		1			1	1
Licenciamento de obras de demolição		1			1	
Comunicações prévias de obras de demolição		1			1	
Autorização de utilização		2				
Alteração de utilização						
Licenciamento de trabalhos de remodelação de terrenos		1			1	
Comunicação prévia de trabalhos de remodelação de terrenos		1			1	
Informação prévia de operações de loteamento					1	
Informação prévia de obras de urbanização					1	
Informação prévia de obras de edificação					1	
Informação prévia de obras de demolição					1	
Informação prévia de outras operações urbanísticas					1	
Licenciamento de operações de loteamento		1			1	1
Comunicação prévia de operações de loteamento		1			1	1
Licenciamento de obras de urbanização		1			1	1
Comunicação prévia de obras de urbanização		1			1	1
Comunicação prévia de operações urbanísticas		1			1	1
Veículos de aluguer - Cancelamento ou averbamento				1		
Cartão de vendedor ambulante			1			
Empreitadas, fornecimentos e prestações de serviços				1		
Venda de imóveis		1		1		
Permutas		1		1		
Doações		1		1		
Compra de imóveis pelo Município		1		1		
Abate de viaturas abandonadas na via pública			1			
Actualização dos registos prediais e matriciais de prédios do Município		1		1		
Protocolos e contratos de comodato		1		1		
Escrituras de cedência do direito de superfície		1		1		
Distrates		1		1		
Expropriações		1		1		
Pedido de renovação das bolsas de estudo			1			
Pedidos de subsídio				1		
Cartão do idoso			1			
Cartão social			1			
Famílias numerosas			1			
Portalegre ajuda			1			
Subsídio familiar a crianças e jovens			1			
Celebração de contratos - publicidade nos transportes públicos				1		
Lugares de estacionamento - cartão residente			1			
Lugares de estacionamento - cartão empresa			1			
Contratos de água consumo doméstico - instalação menos de 2 anos	1					
Contratos de água consumo doméstico - 1ª vez			1			
Contrato de água para consumo de obras	1				1	
Contrato de água para consumo de indústria ou comércio	1					
Inscrição de canalizadores			1			
Total	3	22	12	13	17	7

ANEXO 10

Anexo 10 - Número total de interações, por entidade

SERVIÇO DE FINANÇAS DE PORTALEGRE

Designação do Processo	Documentos emitidos por entidade / meio de suporte				Nº de processos entrados em 2008	Número total de interações	
	CRPP		MP			CRPP	MP
	Físico	Digital	Físico	Digital			
Cadastro geométrico	1				133	133	
Modelo 1 do IMI	1		2		895	895	895
IMT			1		24		24
Atualizações da matriz			1		100		100
Registo de prédios após participação de óbitos	1				300	300	
Total	3	0	4	0	1.452	1.328	1.019

CONSERVATÓRIA DO REGISTO PREDIAL DE PORTALEGRE

Designação do Processo	Documentos emitidos por entidade / meio de suporte				Nº de processos entrados em 2008	Número total de interações			
	SFP		MP			SFP		MP	
	Físico	Digital	Físico	Digital		Mínimas	Máximas	Mínimas	Máximas
Habilitações de herdeiros	1	1			1.029		1.028		
Doações	1	1							
Registo de partilhas	2	1							
Compra e venda de imóveis		1				1.029	515		
Casa pronta		1		3	3	3	3	3	3
Registo imóveis - averbamento à construção		1			188	188	188		
Hipotecas		1			632	632	632		
Cancelamento hipotecas		1			572	572	572		
Penhoras		1			116	116	116		
Cancelamento penhoras	1	1			942	1.884	1.884		
Arresto		1			170	170	170		
Locação financeira		1							
Operações de transformação fundiária			1		8			8	8
Total	5	12	1	3	3.660	4.594	5.108	11	11

Município de Portalegre

Designação do Processo	Documentos emitidos por entidade / meio de suporte				Nº de processos entrados em 2008	Número total de interações	
	CRP		SFP			CRPP	SFP
	Físico	Digital	Físico	Digital			
Licenciamento de obras de edificação		1			142	142	
Comunicações prévias de obras de edificação		1			36	36	
Autorização de utilização		2			188	188	
Alteração de utilização							
Licenciamento de operações de loteamento		1			19	19	
Comunicação prévia de operações de loteamento		1			1	1	
Veículos de aluguer - Cancelamento ou averbamento				1	8		8
Cartão de vendedor ambulante			1		24		24
Empreitadas, fornecimentos e prestações de serviços				1	141		141
Venda de imóveis		1		1	29	29	29
Permutas		1		1	2	2	2
Doações		1		1	5	5	5
Compra de imóveis pelo Município		1		1	9	9	9
Abate de viaturas abandonadas na via pública			1		4		4
Atualização dos registos prediais e matriciais de prédios do Município		1		1	5	5	5
Protocolos e contratos de comodato		1		1	3	3	3
Escrituras de cedência do direito de superfície		1		1	1	1	1
Distrates		1		1	1	1	1
Pedido de renovação das bolsas de estudo			1		1		1
Pedidos de subsídio				1	32		32
Cartão do idoso			1		70		70
Cartão social			1		8		8
Famílias numerosas			1		11		11
Portalegre ajuda			1		1		1
Subsídio familiar a crianças e jovens			1		124		124
Lugares de estacionamento - cartão residente			1		750		750
Lugares de estacionamento - cartão empresa			1		27		27
Contratos de água consumo doméstico - instalação menos de 2 anos	1				505	505	
Contratos de água consumo doméstico - 1ª vez			1		316		316
Inscrição de canalizadores			1		5		5
Total	1	14	12	11	2.468	946	1.577

ANEXO 11

Conservatória do Registo Predial de Portalegre

Anexo 11.1 CRPP- Ficha de simplificação de processos relativos a habilitações de herdeiros e doações

Área de intervenção: Aquisições/Registos								
Tipo de processos: Habilitações de Herdeiros e Doações								
Entidade responsável:	CRPP							
Entidade interveniente:	SFP							
Data da recolha de dados:	05-11-2009							
Vertende:	Simplificar a instrução do processo							
Descrição:	Simplificar e agilizar os processos associados à transmissão de património							
Actualmente								
Processo:	Habilitação de herdeiros; Doações.							
Documentos de instrução:	Imposto de selo; Caderneta predial							
Legislação associada:	Código do Registo Predial							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Deslocação ao SFP para obter documentos	Deslocações	Físico				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Imposto de selo e caderneta predial	Obter comprovativo do pagamento do imposto e caderneta predial	Recolha de dados	Físico	Comprovativo do pagamento e caderneta predial	SFP	Cidadãos	Caderneta poderá ser consultada on-line
		Pagamento de imposto	Pagamentos	Físico				
		Deslocação à CRP para entregar processo	Deslocações	Físico				
		Pagamento de serviços	Pagamentos	Físico				
Proposta								
Processo:	Habilitação de herdeiros; Doações.							
Documentos de instrução:	Imposto de selo; Caderneta predial							
Legislação associada:	Código do Registo Predial							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Submissão de processo	Submissão e/ou envio da informação	On-line				
	Imposto de selo	Pagamento de imposto e de serviços	Pagamentos	On-line				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Caderneta predial	CRPP efectua consulta de caderneta predial	Recolha de dados	On-line	Caderneta predial	SFP	Cidadão	

Anexo 11.2 CRPP- Ficha de simplificação de processos relativos a registo de partilhas

Área de intervenção: Aquisições/Registos								
Tipo de processo: Registo de partilhas								
Entidade responsável:	CRPP							
Entidade interveniente:	SFP							
Data da recolha de dados:	05-11-2009							
Vertende:	Simplificar a instrução do processo							
Descrição:	Simplificar e agilizar os processos associados à transmissão de património							
Actualmente								
Processo:	Registo de partilhas							
Documentos de instrução:	Imposto de selo; Caderneta predial; comprovativo do pagamento do IMT.							
Legislação associada:	Código do Registo Predial							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Deslocação ao SFP para obter documentos	Deslocações	Físico				
Obtenção de documentos para instrução de processo	Imposto de selo, Caderneta predial e comprovativo de pagamento de IMT	Obter comprovativos do pagamento de imposto de selo e do IMT e caderneta predial	Recolha de dados	Físico	Comprovativos dos pagamentos e caderneta predial	SFP	Cidadão	Caderneta poderá ser consultada on-line
		Pagamento de impostos	Pagamentos	Físico				
		Deslocação à CRP para entregar processo	Deslocações	Físico				
		Pagamento de serviços	Pagamentos	Físico				
Proposta								
Processo:	Habilitação de herdeiros; Doações.							
Documentos de instrução:	Imposto de selo; Caderneta predial; comprovativo do pagamento do IMT.							
Legislação associada:	Código do Registo Predial							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Submissão de processo	Submissão e/ou envio da informação	On-line				
	Imposto de selo e IMT	Pagamento de impostos e de serviços	Pagamentos	On-line				
Obtenção de documentos para instrução de processo	Caderneta predial	CRPP efectua consulta de caderneta predial	Recolha de dados	On-line	Caderneta predial	SFP	Cidadão	

Anexo 11.3 CRPP- Ficha de simplificação de processos relativos a compra e venda de imóveis

Área de intervenção: Aquisições/Registos								
Tipo de processos: Compra e venda de imóveis								
Entidade responsável:	CRPP							
Entidade interveniente:	SFP							
Data da recolha de dados:	05-11-2009							
Vertende:	Simplificar a instrução do processo							
Descrição:	Simplificar e agilizar os processos associados à aquisição de imóveis							
Antes								
Processo:	Compra e venda de imóveis							
Documentos de instrução:	Caderneta predial							
Legislação associada:	Código do Registo Predial							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Deslocação ao SFP para obter documento	Deslocações	Físico				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Caderneta predial	obter caderneta/actualização	Recolha de dados	Físico	Caderneta predial	SFP	Cidadãos e/ou empresas	Caderneta poderá ser consultada on-line
		Deslocação à CRPP para entregar processo	Deslocações	Físico				
		Pagamento de serviços	Pagamentos	Físico				
Proposta								
Processo:	Compra e venda de imóveis							
Documentos de instrução:	Caderneta predial							
Legislação associada:	Código do Registo Predial							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre a avaliação de imóveis	Recolha de dados	On-line				
		Submeter processo	Submissão e/ou envio da	On-line				
		Pagamento de serviços	Pagamentos	On-line				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Caderneta predial	CRPP consulta caderneta	Recolha de dados	On-line	Caderneta predial	SFP	Cidadãos e/ou empresas	

Anexo 11.4 CRPP - Ficha de simplificação "Casa Pronta"

Área de intervenção: Aquisições/Registos

Tipo de processos: "Casa Pronta"

Entidade responsável:	CRPP
Entidade interveniente:	MP e SFF
Data da recolha de dados:	05-11-2009
Vertende:	Simplificar a instrução do processo
Descrição:	Simplificar e agilizar os processos associados à aquisição de imóveis

Actualmente

Processo:	Compra e venda de imóveis - Casa Pronta
Documentos de instrução:	Caderneta predial; Plantas; Licença de utilização; Ficha técnica da habitação.
Legislação associada:	Código do Registo Predial

1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Deslocação à CRPP	Deslocações	Físico				
		Pagamento de serviços	Pagamentos	Físico				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Caderneta predial	CRPP consulta caderneta predial	Recolha de dados	On-line	Caderneta Predial	SFP	Cidadãos e/ou empresas	
	Plantas, licença de utilização, ficha técnica da habitação	CRPP solicita documentos ao MP	Recolha de dados	On-line				
		MP remete documentos	Submissão e/ou envio da informação	On-line	Plantas, licença de utilização, ficha técnica da habitação	MP	Cidadãos e/ou empresas	Via e-mail

Proposta

Processo:	Compra e venda de imóveis - Casa Pronta
Documentos de instrução:	Caderneta predial; Plantas; Licença de utilização; Ficha técnica da habitação.
Legislação associada:	Código do Registo Predial

1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Submissão do processo	Submissão e/ou envio da informação	On-line				
		Pagamento de serviços	Pagamentos	On-line				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Caderneta predial	CRPP consulta caderneta predial	Recolha de dados	On-line	Caderneta Predial	SFP	Cidadãos e/ou empresas	
	Plantas, licença de utilização, ficha técnica da habitação	CRP consulta documentos	Recolha de dados	On-line	Plantas, licença de utilização, ficha técnica da habitação	MP	Cidadãos e/ou empresas	

Anexo 11.5 CRPP- Ficha de simplificação de processos relativos operações de transformação fundiária

Área de intervenção: Aquisições/Registos								
Tipo de processos: Operações de transformação fundiária								
Entidade responsável:	CRPP							
Entidade interveniente:	MP							
Data da recolha de dados:	05-11-2009							
Vertende:	Simplificar a instrução do processo							
Descrição:	Simplificar e agilizar os processos de operações de transformação fundiária							
Actualmente								
Processo:	Operações de transformação fundiária.							
Documentos de instrução:	Alvará de loteamento							
Legislação associada:	Código do Registo Predial							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Deslocação ao MP	Deslocações	Físico				
Obtenção de documentos para instrução de processo	Alvará de loteamento	Obter documento	Recolha de dados	Físico	Alvará de loteamento	MP	Cidadãos e/ou empresas	
		Pagamento de alvará	Pagamentos	Físico				
		Deslocação à CRP para entregar processo	Deslocações	Físico				
		Pagamento de serviços	Pagamentos	Físico				
Proposta								
Processo:	Operações de transformação fundiária.							
Documentos de instrução:	Alvará de loteamento							
Legislação associada:	Código do Registo Predial							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Submissão de processo	Submissão e/ou envio da informação	On-line				
		Pagamento de serviços	Pagamentos	On-line				
Obtenção de documentos para instrução de processo	Alvará de loteamento	CRPP efectua consulta de documento	Recolha de dados	On-line	Alvará de loteamento	MP	Cidadãos e/ou empresas	

Anexo 11.6 CRPP- Ficha de simplificação de processos relativos a hipotecas, penhoras e outros

Área de intervenção: Hipotecas, penhoras e outros								
Tipo de processos: Hipotecas/cancelamento de hipotecas/Penhoras/Arrestos/Locação financeira								
Entidade responsável:	CRPP							
Entidade interveniente:	SFP							
Data da recolha de dados:	05-11-2009							
Vertende:	Simplificar a instrução do processo							
Descrição:	Simplificar e agilizar os processos de hipotecas, penhoras e outros							
Actualmente								
Processo:	Hipotecas; Cancelamento de hipotecas - averbamento à inscrição; Penhoras; Arresto; Locação financeira.							
Documentos de instrução:	Caderneta predial							
Legislação associada:	Código do Registo Predial							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Deslocação ao SFP	Deslocações	Físico				
Obtenção de documentos para instrução de processo	Caderneta predial	Obter caderneta predial	Recolha de dados	Físico	caderneta predial	SFP	Cidadãos e/ou empresas	Pode ser consultada on-line
		Deslocação à CRPP para entregar processo	Deslocações	Físico				
		Pagamento de serviços	Pagamentos	Físico				
Proposta								
Processo:	Hipotecas; Cancelamento de hipotecas - averbamento à inscrição; Penhoras; Arresto; Locação financeira.							
Documentos de instrução:	Caderneta predial							
Legislação associada:	Código do Registo Predial							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Submissão de processo	Submissão e/ou envio da informação	On-line				
		Pagamento de serviços	Pagamentos	On-line				
Obtenção de documentos para instrução de processo	Caderneta predial	CRPP consulta caderneta predial	Recolha de dados	On-line	Caderneta predial	SFP	Cidadãos e/ou empresas	

Anexo 11.7 CRPP - Ficha de simplificação de processos relativos ao cancelamento de penhoras

Área de intervenção: Hipotecas, penhoras e outros								
Tipo de processos: Cancelamento de penhoras								
Entidade responsável:	CRPP							
Entidade interveniente:	SFP							
Data da recolha de dados:	05-11-2009							
Vertende:	Cidadãos / Simplificar a instrução do processo							
Descrição:	Simplificar e agilizar os processos de cancelamento de penhoras							
Actualmente								
Processo:	Cancelamento de penhoras - averbamento à inscrição							
Documentos de instrução:	Caderneta predial ; Certidão em como pode ser cancelada a penhora							
Legislação associada:	Código do Registo Predial							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Deslocação do SFP para obter documentos	Deslocações	Físico				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Caderneta predial e certidão	Obter documentos	Recolha de dados	Físico	Caderneta predial e certidão	SFP	Cidadãos e/ou empresas	Caderneta pode ser consultada on-line
		Pagamento certidão	Pagamentos	Físico				
		Deslocação à CRPP para entregar processo	Deslocações	Físico				
		Pagamento de serviços	Pagamentos	Físico				
Proposta								
Processo:	Cancelamento de penhoras - averbamento à inscrição							
Documentos de instrução:	Caderneta predial ; Certidão em como pode ser cancelada a penhora							
Legislação associada:	Código do Registo Predial							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Submeter processo	Submissão e/ou envio da informação	On-line				
		Pagamento de serviços	Pagamentos	On-line				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Caderneta predial	CRPP consulta caderneta predial	Recolha de dados	On-line	Caderneta predial	SFP	Cidadãos e/ou empresas	
	Certidão de autorização de cancelamento	CRPP solicita certidão	Recolha de dados	On-line				
		SFP envia certidão	Submissão e/ou envio da informação	On-line	Certidão	SFP	Cidadãos e/ou empresas	

Serviço de Finanças de Portalegre

Anexo 11.1 SFP - Ficha de simplificação de processos relativos ao cadastro geométrico

Área de intervenção: Património								
Tipo de processo: Cadastro Geométrico								
Entidade responsável:	SFP							
Entidade interveniente:	CRPP							
Data da recolha de dados:	05-11-2009							
Vertende:	Simplificar a instrução do processo							
Descrição:	Simplificar e agilizar os processos relativos à avaliação de imóveis							
Actualmente								
Processo:	Cadastro geométrico							
Documentos de instrução:	Certidão de teor do imóvel;							
Legislação associada:	Sem suporte legal.							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre a avaliação de imóveis	Recolha de dados	On-line				
		Deslocação à CRPP	Deslocações	Físico				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Certidão de teor	Obter certidão de teor	Recolha de dados	Físico	Certidão de teor	CRPP	Cidadãos e/ou empresas	
		Pagamento da certidão	Pagamentos	Físico				
		Deslocação ao SFP para entrega processo	Deslocações	Físico				
Proposta								
Processo:	Cadastro geométrico							
Documentos de instrução:	Certidão de teor do imóvel;							
Legislação associada:	Sem suporte legal.							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre a avaliação de imóveis	Recolha de dados	On-line				
		Submissão de processo	Submissão e/ou envio da informação	On-line				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Certidão de teor	SFP consulta certidão	Recolha de dados	On-line	Certidão de teor	CRPP	Cidadãos e/ou empresas	

Anexo 11.2 SFP - Ficha de simplificação Modelo 1 do IMI

Área de intervenção: Património								
Tipo de processo: Modelo 1 do IMI								
Entidade responsável:	SFP							
Entidade interveniente:	CRPP e MP							
Data da recolha de dados:	05-11-2009							
Vertende:	Simplificar a instrução do processo							
Descrição:	Simplificar e agilizar os processos relativos à avaliação de imóveis							
Actualmente								
Processo:	Modelo 1 do IMI							
Documentos de instrução:	Certidão de teor do imóvel; Licença de utilização; Plantas de localização e implantação do prédio ou alvará de loteamento/licença de construção.							
Legislação associada:	Código do IMI							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre a avaliação de imóveis	Recolha de dados	On-line				
		Deslocação à CRPP	Deslocações	Físico				
	Certidão de teor	Obter certidão de teor	Recolha de dados	Físico	Certidão de teor	CRPP	Cidadãos e/ou empresas	
		Pagamento da certidão	Pagamentos	Físico				
		Deslocação ao MP	Deslocações	Físico				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Licença de utilização	Obter cópia da licença de utilização	Recolha de dados	Físico	Licença de utilização	MP	Cidadãos e/ou empresas	
		Pagamento da cópia da licença	Pagamentos	Físico				
	Plantas de localização e implantação ou alvará de loteamento/licença de construção	Obter documentos	Recolha de dados	Físico	Plantas ou alvará/licença	MP	Cidadãos e/ou empresas	
		Pagamento de documentos	Pagamentos	Físico				
		Deslocação ao SFP para entrega de processo	Deslocações	Físico				
Proposta								
Processo:	Modelo 1 do IMI							
Documentos de instrução:	Certidão de teor do imóvel; Licença de utilização; Plantas de localização e implantação do prédio ou alvará de loteamento/licença de construção.							
Legislação associada:	Código do IMI							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre a avaliação de imóveis	Recolha de dados	On-line				
		Submissão do processo	Submissão e/ou envio da informação	On-line				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Certidão de teor	SFP consulta certidão	Recolha de dados	On-line	Certidão de teor	CRPP	Cidadãos e/ou empresas	
	Licença de utilização	SFP consulta licença	Recolha de dados	On-line	Licença de utilização	MP	Cidadãos e/ou empresas	
	Plantas de localização e implantação ou alvará de loteamento/licença de construção	SFP consulta documentos	Recolha de dados	On-line	Plantas ou alvará/licença	MP	Cidadãos e/ou empresas	

Anexo 11.3 SFP - Ficha de simplificação IMT

Área de intervenção: Património								
Tipo de processos: IMT - imóveis vendidos pelo MP								
Entidade responsável:	SFP							
Entidade interveniente:	MP							
Data da recolha de dados:	05-11-2009							
Vertende:	Simplificar a instrução do processo							
Descrição:	Simplificar e agilizar os processos relativos ao pagamento de IMT, resultante da venda de imóveis por parte do MP							
Actualmente								
Processo:	IMT - imóveis vendidos pelo MP							
Documentos de instrução:	Declaração de condições de venda do imóvel							
Legislação associada:	Código do IMT							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Deslocação ao MP	Deslocações	Físico				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Declaração de condições de venda do imóvel	Obter declaração	Recolha de dados	Físico	Declaração de condições de venda do imóvel	MP	Cidadãos e/ou empresas	
		Deslocação ao SFP para entrega de processo	Deslocações	Físico				
		Pagamento de imposto	Pagamentos	Físico				
Proposta								
Processo:	IMT - imóveis vendidos pelo MP							
Documentos de instrução:	Declaração de condições de venda do imóvel							
Legislação associada:	Código do IMT							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Submissão de processo	Submissão e/ou envio da informação	On-line				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Declaração de condições de venda do imóvel	SFP solicita certidão ao MP	Recolha de dados	On-line				
		MP envia certidão ao SFP	Submissão e/ou envio da informação	On-line	Declaração de condições de venda do imóvel	MP	Cidadãos e/ou empresas	
		SFP emite notificação de pagamento	Submissão e/ou envio da informação	On-line				
		Pagamento de imposto	Pagamentos	On-line				

Anexo 11.4 SFP - Ficha de simplificação dos processos de actualização da matriz

Área de intervenção: Património								
Tipo de processos: Actualização da matriz								
Entidade responsável:	SFP							
Entidade interveniente:	MP							
Data da recolha de dados:	05-11-2009							
Vertende:	Simplificar a instrução do processo							
Descrição:	Simplificar e agilizar os processos relativos à actualização da matriz							
Actualmente								
Processo:	Actualização da matriz							
Documentos de instrução:	Certidão de alteração de localização							
Legislação associada:	Código do IMI							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informação	Recolha de dados	Físico				
		Deslocação ao MP	Deslocações	Físico				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Certidão de alteração de localização	Obter certidão	Recolha de dados	Físico	Certidão de alteração de localização		Cidadãos e/ou empresas	
		Pagamento de certidão	Pagamentos	Físico				
		Deslocação ao SFP para entrega de processo	Deslocações	Físico				
Proposta								
Processo:	Actualização da matriz							
Documentos de instrução:	Certidão de alteração de localização							
Legislação associada:	Código do IMI							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informação	Recolha de dados	On-line				
		Submissão de processo	Submissão e/ou envio da informação	On-line				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Certidão de alteração de localização	SFP solicita certidão ao MP	Recolha de dados	On-line				
		MP envia certidão ao SFP	Submissão e/ou envio da informação	On-line	Certidão de alteração de localização	MP	Cidadãos e/ou empresas	

Anexo 11.5 SFP - Ficha de simplificação de processos relativos a registo de imóveis após participação de óbito

Área de intervenção: Óbitos								
Tipo de processos: Registo de imóveis após participação de óbitos								
Entidade responsável:	SFP							
Entidade interveniente:	CRPP							
Data da recolha de dados:	05-11-2009							
Vertende:	Cidadãos / Simplificar a instrução do processo							
Descrição:	Simplificar e agilizar os processos de registo de imóveis, após participação de óbitos							
Actualmente								
Processo:	Registo de imóveis após participação de óbitos por transmissão gratuita de direitos (em vida vendeu a sua propriedade com reserva de usufruto).							
Documentos de instrução:	Certidão de teor do imóvel;							
Legislação associada:	Código do imposto de selo							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre a avaliação de imóveis	Recolha de dados	Físico				
		Deslocação à Conservatória do Registo Predial	Deslocações	Físico				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Certidão de teor	Obter certidão de teor	Recolha de dados	Físico	Certidão de teor	CRPP	Cidadãos e/ou empresas	
		Pagamento da certidão	Pagamentos	Físico				
		Deslocação à DGCI/SF para entrega de processo	Deslocações	Físico				
Proposta								
Processo:	Registo de imóveis após participação de óbitos por transmissão gratuita de direitos (em vida vendeu a sua propriedade com reserva de usufruto).							
Documentos de instrução:	Certidão de teor do imóvel;							
Legislação associada:	Código do imposto de selo							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre a avaliação de imóveis	Recolha de dados	On-line				
		Submissão de processo	Submissão e/ou envio da informação	On-line				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Certidão de teor	SFP consulta certidão	Recolha de dados	On-line	Certidão de teor	CRPP	Cidadãos e/ou empresas	

Município de Portalegre

Anexo 11.1 MP- Ficha de simplificação de processos de licenciamento_A

Área de intervenção: Urbanismo								
Tipo de processos: Licenciamento								
Entidade responsável:	MP							
Entidade interveniente:	CRPP							
Data da recolha de dados:	12-02-2009							
Vertende:	Simplificar a instrução do processo							
Descrição:	Simplificar e agilizar os processos de licenciamento							
Actualmente								
Processos:	Licenciamento de obra de edificação; Comunicação prévia de obra de edificação; Licenciamento de operações de loteamento; Comunicação prévia de operações de loteamento; Licenciamento de obra de urbanização; Comunicação prévia de obras de urbanização; Comunicação prévia de operações urbanísticas.							
Documentos de instrução:	Certidão de teor do imóvel; Cópia da notificação prévia da aprovação; Plantas de localização, condicionantes e ordenamento.							
Legislação associada:	Portaria 232/2008 de 11 de Março.							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo de licenciamento	Recolha de dados	On-line				
		Deslocação ao CRPP	Deslocações	Físico				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Certidão do registo predial	Obter certidão de teor	Recolha de dados	Físico	Certidão de teor	CRPP	Cidadãos e/ou empresas	Pode ser consultada on-line pelo MP
		Pagamento da certidão	Pagamentos	Físico				
		Deslocação ao MP	Deslocações	Físico				
	Plantas	Obter junto do MP as plantas necessárias à instrução do processo: localização, condicionantes e ordenamento.	Recolha de dados	Físico	Plantas	MP	Cidadãos e/ou empresas	
		Pagamento das plantas	Pagamentos	Físico				
		Deslocação ao MP para entrega de processo	Deslocações	Físico				Pode ser submetido on-line
		Pagamento de serviços	Pagamentos	Físico				
	Cópia da notificação da informação prévia	MP junta ao processo cópia da notificação da informação prévia da aprovação.	Recolha de dados	Físico	Cópia da notificação	MP	Cidadãos e/ou empresas	
Proposta								
Processo:	Licenciamento de obra de edificação; Comunicação prévia de obra de edificação; Licenciamento de operações de loteamento; Comunicação prévia de operações de loteamento; Licenciamento de obra de urbanização; Comunicação prévia de obras de urbanização; Comunicação prévia de operações urbanísticas.							
Documentos de instrução:	Certidão de teor do imóvel; Cópia da notificação prévia da aprovação; Plantas de localização, condicionantes e ordenamento.							
Legislação associada:	Portaria 232/2008 de 11 de Março.							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo de licenciamento	Recolha de dados	On-line				
	Plantas	Obter plantas	Recolha de dados	On-line	Plantas	MP	Cidadãos e/ou empresas	
Obtenção de documentos para instrução do processo		Pagamento das plantas	Pagamentos	On-line				
		Submeter processos de licenciamento	Submissão e/ou envio da informação	On-line				
		Pagamento de serviços	Pagamentos	On-line				
	Certidão do registo predial	MP efectua consultade certidão	Recolha de dados	On-line	Certidão de teor	CRPP	Cidadãos e/ou empresas	
	Cópia da notificação da informação prévia de aprovação	MP junta, ao processo, cópia da notificação da informação prévia da aprovação.	Recolha de dados	On-line	Cópia da notificação	MP	Cidadãos e/ou empresas	

Anexo 11.2 MP- Ficha de simplificação de processos de licenciamento_B

Area de intervenção: Urbanismo								
Tipo de processos: Licenciamento								
Entidade responsável:	MP							
Entidade interveniente:	CRPP							
Data da recolha de dados:	12-02-2009							
Vertende:	Simplificar a instrução do processo							
Descrição:	Simplificar e agilizar os processos de licenciamento							
Actualmente								
Processo:	Licenciamento de obra de demolição; Comunicação prévia de obras de demolição; Licenciamento de trabalhos de remodelação de terrenos; Comunicação prévia de trabalhos de remodelação de terrenos.							
Documentos de instrução:	Certidão de teor do imóvel; Plantas de localização, condicionantes e ordenamento.							
Legislação associada:	Portaria 232/2008 de 11 de Março.							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo de licenciamento	Recolha de dados	On-line				
		Deslocação ao CRPP	Deslocações	Físico				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Certidão de teor	Obter certidão de teor	Recolha de dados	Físico	Certidão de teor	CRPP	Cidadãos e/ou empresas	Pode ser consultada on-line pelo MP
		Pagamento da certidão	Pagamentos	Físico				
		Deslocação ao MP	Deslocações	Físico				
	Plantas	Obter junto do MP as plantas necessárias à instrução do processo: localização, condicionantes e ordenamento.	Recolha de dados	Físico	Plantas	MP	Cidadãos e/ou empresas	
		Pagamento das plantas	Pagamentos	Físico				
		Deslocação ao MP para entrega de processo	Deslocações	Físico				Pode ser submetido on-line
		Pagamento de serviços	Pagamentos	Físico				
Proposta								
Processo:	Licenciamento de obra de demolição; Comunicação prévia de obras de demolição; Licenciamento de trabalhos de remodelação de terrenos; Comunicação prévia de trabalhos de remodelação de terrenos.							
Documentos de instrução:	Certidão de teor do imóvel; Plantas de localização, condicionantes e ordenamento.							
Legislação associada:	Portaria 232/2008 de 11 de Março.							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo de licenciamento	Recolha de dados	On-line				
	Plantas	Obter plantas	Recolha de dados	On-line	Plantas	MP	Cidadãos e/ou empresas	
		Pagamento das plantas	Pagamentos	On-line				
Obtenção de documentos para instrução do processo		Submeter processos de licenciamento	Submissão e/ou envio da informação	On-line				
		Pagamento de serviços	Pagamentos	On-line				
	Certidão de teor	MP efectua consulta de certidão	Recolha de dados	On-line	Certidão de teor	CRPP	Cidadãos e/ou empresas	

Anexo 11.3 MP- Ficha de simplificação de processos de licenciamento_C

Área de intervenção: Urbanismo								
Tipo de processos: Licenciamento								
Entidade responsável:	MP							
Entidade interveniente:	CRPP							
Data da recolha de dados:	12-02-2009							
Vertende:	Simplificar a instrução do processo							
Descrição:	Simplificar e agilizar os processos de licenciamento							
Actualmente								
Processo:	Autorização de utilização; Alteração de utilização.							
Documentos de instrução:	Certidão de teor do imóvel							
Legislação associada:	Portaria 232/2008 de 11 de Março.							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo de licenciamento	Recolha de dados	On-line				
		Deslocação ao CRPP	Deslocações	Físico				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Certidão de teor	Obter certidão de teor	Recolha de dados	Físico	Certidão de teor	CRPP	Cidadãos e/ou empresas	Pode ser consultada on-line
		Pagamento da certidão	Pagamentos	Físico				
		Deslocação ao MP para entrega de processo de licenciamento	Deslocações	Físico				Pode ser submetido on-line
		Pagamento de serviços	Pagamentos	Físico				
Proposta								
Processo:	Autorização de utilização; Alteração de utilização.							
Documentos de instrução:	Certidão de teor do imóvel							
Legislação associada:	Portaria 232/2008 de 11 de Março.							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo de licenciamento	Recolha de dados	On-line				
Obtenção de documentos para instrução do processo		Submeter processos de licenciamento	Submissão e/ou envio da informação	On-line				
		Pagamento de serviços	Pagamentos	On-line				
	Certidão de teor	MP efectua consulta de certidão	Recolha de dados	On-line	Certidão de teor	CRPP	Cidadãos e/ou empresas	

Anexo 11.4 MP- Ficha de simplificação de processos de licenciamento_D

Área de intervenção: Urbanismo								
Tipo de processos: Licenciamento								
Entidade responsável:	MP							
Entidade interveniente:	CRPP							
Data da recolha de dados:	12-02-2009							
Vertende:	Simplificar a instrução do processo							
Descrição:	Simplificar e agilizar os processos de licenciamento							
Actualmente								
Processo:	Informação prévia de operações de loteamento; informação prévia de obra de urbanização; informação prévia sobre obras de edificação; informação prévia de obras de demolição; informação prévia sobre outras operações urbanísticas.							
Documentos de instrução:	Plantas de localização, condicionantes e ordenamento.							
Legislação associada:	Portaria 232/2008 , de 11 de Março.							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo de licenciamento	Recolha de dados	On-line				
		Deslocação ao MP	Deslocações	Físico				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Plantas	Obter junto do MP as plantas necessárias à instrução do processo: localização, condicionantes e ordenamento.	Recolha de dados	Físico	Plantas	MP	Cidadãos e/ou empresas	
		Pagamento das plantas	Pagamentos	Físico				
		Deslocação ao MP para entrega do processo de licenciamento	Deslocações	Físico				Pode ser submetido on-line
		Pagamento de serviços	Pagamentos	Físico				
Proposta								
Processo:	Informação prévia de operações de loteamento; informação prévia de obra de urbanização; informação prévia sobre obras de edificação; informação prévia de obras de demolição; informação prévia sobre outras operações urbanísticas.							
Documentos de instrução:	Plantas de localização, condicionantes e ordenamento.							
Legislação associada:	Portaria 232/2008 , de 11 de Março.							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo de licenciamento	Recolha de dados	On-line				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Plantas	Obter plantas	Recolha de dados	On-line	Plantas	MP	Cidadãos e/ou empresas	
		Pagamento das plantas	Pagamentos	On-line				
		Submeter processos de licenciamento	Submissão e/ou envio da informação	On-line				
		Pagamento de serviços	Pagamentos	On-line				

Anexo 11.5 MP - Ficha de simplificação de processos relativos a veículos de aluguer

Área de intervenção: Outras actividades dos cidadãos e/ou empresas								
Tipo de processos: Veículos de Aluguer								
Entidade responsável:	MP							
Entidade interveniente:	SFP							
Data da recolha de dados:	12-02-2009							
Vertende:	Simplificar a instrução do processo							
Descrição:	Simplificar e agilizar os processos de cancelamento ou averbamento dos veículos de aluguer							
Antes								
Processo:	Cancelamento ou averbamento - Veículos de aluguer - Táxis							
Documentos de instrução:	Certidão de não dívida							
Legislação associada:	Regulamento Municipal.							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Deslocação ao SFP	Deslocações	Físico				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Certidão de não dívida	Obter certidão de não dívida	Recolha de dados	Físico	Certidão de não dívida	SFP	Cidadãos e/ou empresas	Pode ser consultada on-line pelo MP
		Pagamento da certidão	Pagamentos	Físico				
		Deslocação ao MP para entrega de processo	Deslocações	Físico				
		Pagamento de serviços	Pagamentos	Físico				
Proposta								
Processo:	Cancelamento ou averbamento - Veículos de aluguer - Táxis							
Documentos de instrução:	Certidão de não dívida							
Legislação associada:	Regulamento Municipal.							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Submeter processo	Submissão e/ou envio da informação	On-line				
		Pagamento de serviços	Pagamentos	On-line				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Certidão de não dívida	MP efectua consulta da certidão	Recolha de dados	On-line	Certidão de não dívida	SFP	Cidadãos e/ou empresas	MP consulta certidão on-line

Anexo 11.6 MP - Ficha de simplificação de processos relativos ao cartão de vendedor ambulante

Área de intervenção: Outras actividades dos cidadãos e/ou empresas								
Tipo de processos: Venda ambulante								
Entidade responsável:	MP							
Entidade interveniente:	SFP							
Data da recolha de dados:	12-02-2009							
Vertende:	Simplificar a instrução do processo							
Descrição:	Simplificar e agilizar os processos de licenciamento da actividade de vendedor ambulante							
Actualmente								
Processo:	Cartão de vendedor ambulante							
Documentos de instrução:	Declaração de rendimentos							
Legislação associada:	Regulamento Municipal.							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Deslocação ao SFP	Deslocações	Físico				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Declaração de rendimentos	Obter declaração de rendimentos	Recolha de dados	Físico	Declaração de rendimentos	SFP	Cidadão	Pode ser obtida on-line
		Deslocação ao MP para entrega de processo	Deslocações	Físico				
		Pagamento de serviços	Pagamentos	Físico				
Proposta								
Processo:	Cartão de vendedor ambulante							
Documentos de instrução:	Declaração de rendimentos							
Legislação associada:	Regulamento Municipal.							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Submeter processo	Submissão e/ou envio da informação	On-line				
		Pagamento de serviços	Pagamentos	On-line				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Declaração de rendimentos	MP efectua consulta da declaração	Recolha de dados	On-line	Declaração de rendimentos	SFP	Cidadão	

Anexo 11.7 MP - Ficha de simplificação de processos de contratação pública

Área de intervenção: Empreitadas, fornecimento e prestações de serviços

Tipo de processos: Contratação pública

Entidade responsável:	MP
Entidade interveniente:	SFP
Data da recolha de dados:	12-02-2009
Vertende:	Simplificar a instrução do processo
Descrição:	Simplificar e agilizar os processos relativos a empreitadas , fornecimentos e prestações de concurso

Actualmente

Processo:	Empretadas, fornecimentos e prestações de serviços
Documentos de instrução:	Certidão de não dívida
Legislação associada:	Lei 236/95 de 13 de Setembro; Lei 18/08 de 29 de Janeiro

1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Submeter processo	Submissão e/ou envio da informação	On-line				
		Deslocação ao SFP	Deslocações	Físico				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Certidão de não dívida	Obter certidão de não dívida	Recolha de dados	Físico	Certidão de não dívida	SFP	Empresas	Pode ser consultada on-line pelo MP
		Pagamento da certidão	Pagamentos	Físico				
		Deslocação ao MP para entregar documento	Deslocações	Físico				Pode ser enviada pelo correio

Proposta

Processo:	Empretadas, fornecimentos e prestações de serviços
Documentos de instrução:	Certidão de não dívida
Legislação associada:	Lei 236/95 de 13 de Setembro; Lei 18/08 de 29 de Janeiro

1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Submeter processo	Submissão e/ou envio da	On-line				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Certidão de não dívida	MP efectua consulta da certidão	Recolha de dados	On-line	Certidão de não dívida	SFP	Empresas	

Anexo 11.8 MP - Ficha de simplificação do processo relativo ao abate de viaturas abandonadas

Área de intervenção: Património								
Tipo de processos: Abate de viaturas								
Entidade responsável:	MP							
Entidade interveniente:	SFP							
Data da recolha de dados:	12-02-2009							
Vertende:	Simplificar o processo							
Descrição:	Simplificar o processo relativos ao abate de viaturas abandonadas na via pública							
Actualmente								
Processo:	Abate de viaturas abandonadas na via pública							
Documentos de instrução:	Informação sobre ónus							
Legislação associada:	Sem suporte legal.							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Deslocação ao SFP	Deslocações	Físico				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Informação sobre ónus	Obter informação	Recolha de dados	Físico	Informação sobre ónus	SFP	Entidade pública	
Proposta								
Processo:	Abate de viaturas abandonadas na via pública							
Documentos de instrução:	Informação sobre ónus							
Legislação associada:	Sem suporte legal.							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
Obtenção de documentos para instrução do processo	Informação sobre ónus	MP solicita informação ao SFP	Recolha de dados	On-line				
		SFP envia informação	Submissão e/ou envio da informação	On-line	Informação sobre ónus	SFP	Entidade Pública	

Anexo 11.9 MP - Ficha de simplificação do processo relativo à compra de imóveis

Área de intervenção: Património								
Tipo de processos: Compra de imóveis								
Entidade responsável:	MP							
Entidade interveniente:	SFP e CRPP							
Data da recolha de dados:	12-02-2009							
Vertende:	Simplificar a instrução do processo							
Descrição:	Simplificar e agilizar os processos relativos a transações patrimoniais							
Actualmente								
Processo:	Compra de imóveis pelo Município							
Documentos de instrução:	Caderneta predial; Certidão de teor do imóvel							
Legislação associada:	Código do notariado							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Deslocação ao SFP	Deslocações	Físico				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Caderneta predial	Obter caderneta/actualização	Recolha de dados	Físico	Caderneta predial	SFP	Cidadãos e/ou empresas	MP pode efectuar consulta on-line
		CRPP	Deslocações	Físico				
	Certidão de teor	Obter certidão de teor	Recolha de dados	Físico	Certidão de teor	CRPP	Cidadãos e/ou empresas	MP pode efectuar consulta on-line
		Pagamento da certidão	Pagamentos	Físico				
Proposta								
Processo:	Compra de imóveis pelo Município							
Documentos de instrução:	Caderneta predial; Certidão de teor do imóvel							
Legislação associada:	Código do notariado							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
Obtenção de documentos para instrução do processo	Caderneta predial	MP consulta caderneta	Recolha de dados	On-line	Caderneta predial	SFP	Cidadãos e/ou empresas	
		Certidão de teor	MP consulta certidão	Recolha de dados	On-line	Certidão de teor	CRPP	Cidadãos e/ou empresas

Anexo 11.10 MP - Ficha de simplificação de processos relativos a transações patrimoniais

Área de intervenção: Património								
Tipo de processos: Transações de imóveis								
Entidade responsável:	CM							
Entidade interveniente:	SFP e CRPP							
Data da recolha de dados:	12-02-2009							
Vertende:	Simplificar a instrução do processo							
Descrição:	Simplificar os processos relativos a transações patrimoniais							
Actualmente								
Processo:	Venda de imóveis; Permutas; Doações; Protocolos e contratos de comodato; Escritura de cedência do direito de superfície; distrates, expropriações; Actualização do registo predial e matricial de imóveis de municípios, que tenham doado parcelas de terreno ao MP.							
Documentos de instrução:	Caderneta predial; Certidão de teor do imóvel							
Legislação associada:	Código do notariado							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		MP desloca-se ao SFP	Deslocações	Físico				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Caderneta predial	Obter caderneta/actualização	Recolha de dados	Físico	Caderneta predial	SFP	Entidade pública	Poderá efectuar consulta on-line
		MP desloca-se à CRPP	Deslocações	Físico				
	Certidão de teor	Obter certidão de teor	Recolha de dados	Físico	Certidão de teor	CRPP	Entidade pública	Poderá efectuar consulta on-line
		Pagamento da certidão	Pagamentos	Físico				
Proposta								
Processo:	Venda de imóveis; Permutas; Doações; Protocolos e contratos de comodato; Escritura de cedência do direito de superfície; distrates, expropriações; Actualização do registo predial e matricial de imóveis de municípios, que tenham doado parcelas de terreno ao MP.							
Documentos de instrução:	Caderneta predial; Certidão de teor do imóvel							
Legislação associada:	Código do notariado							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
Obtenção de documentos para instrução do processo	Caderneta predial	MP consulta caderneta	Recolha de dados	On-line	Caderneta predial	SFP	Entidade pública	
	Certidão de teor	MP consulta certidão	Recolha de dados	On-line	Certidão de teor	CRPP	Entidade pública	

Anexo 11.11 MP - Ficha de simplificação de processos relativos à atribuição de bolsas de estudo

Área de intervenção: Educação Tipo de processos: Bolsas de estudo

Entidade responsável:	MP
Entidade interveniente:	SFP
Data da recolha de dados:	12-02-2009
Vertende:	Simplificar a instrução do processo
Descrição:	Simplificar e agilizar os processos de atribuição de bolsas de estudo

Actualmente

Processo:	Bolsas de estudo
Documentos de instrução:	Declaração de rendimentos
Legislação associada:	Regulamento Municipal

1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	Físico				
		Deslocação ao SFP	Deslocações	Físico				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Declaração de rendimentos	Obter declaração de rendimentos	Recolha de dados	Físico	Declaração de rendimentos	SFP	Cidadão	Pode ser obtida on-line
		Deslocação ao MP para entrega de processo	Deslocações	Físico				

Proposta

Processo:	Bolsas de estudo
Documentos de instrução:	Declaração de rendimentos
Legislação associada:	Regulamento Municipal

1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Submeter processo	Submissão e/ou envio da informação	On-line				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Declaração de rendimentos	MP efectua consulta da declaração	Recolha de dados	On-line	Declaração de rendimentos	SFP	Cidadão	

Anexo 11.12 MP - Ficha de simplificação de processos relativos a pedidos de subsídio

Área de intervenção: Desporto								
Tipo de processos: Pedidos de subsídio								
Entidade responsável:	MP							
Entidade interveniente:	SFP							
Data da recolha de dados:	12-02-2009							
Vertende:	Simplificar a instrução do processo							
Descrição:	Simplificar e agilizar os processos relativos a pedidos de subsídio							
Actualmente								
Processo:	Pedidos de subsídio							
Documentos de instrução:	Certidão de não dívida							
Legislação associada:	Lei 236/95, de 13 de Setembro							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	Físico				
		Deslocação ao SFP	Deslocações	Físico				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Certidão de não dívida	Obter certidão de não dívida	Recolha de dados	Físico	Certidão de não dívida	SFP	Associações e afins	Pode ser consultada on-line pelo MP
		Pagamento da certidão	Pagamentos	Físico				
		Deslocação ao MP para entregar processo	Deslocações	Físico				
Proposta								
Processo:	Pedidos de subsídio							
Documentos de instrução:	Certidão de não dívida							
Legislação associada:	Lei 236/95, de 13 de Setembro							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Submeter processo	Submissão e/ou envio da informação	On-line				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Certidão de não dívida	MP efectua consulta da certidão	Recolha de dados	On-line	Certidão de não dívida	SFP	Associações e afins	

Anexo 11.13 MP - Ficha de simplificação de processos relativos aos programas "Famílias Numerosas" e "Portalegre Ajuda"

Área de intervenção: Acção Social								
Tipo de processos: Apoio social								
Entidade responsável:	MP							
Entidade interveniente:	SFP							
Data da recolha de dados:	12-02-2009							
Vertende:	Simplificar a instrução do processo							
Descrição:	Simplificar e agilizar os processos de apoio social, relativos aos programas "Famílias Numerosas" e "Portalegre Ajuda"							
Actualmente								
Processo:	Famílias numerosas; Portalegre Ajuda							
Documentos de instrução:	Declaração de rendimentos							
Legislação associada:	Regulamento Municipal							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Deslocação ao SFP	Deslocações	Físico				
Obtenção de documentos para instrução do processos	Declaração de rendimentos	Obter declaração de rendimentos	Recolha de dados	Físico	Declaração de rendimentos	SFP	Cidadão	Pode ser obtida on-line
		Deslocação ao MP para entrega de processo	Deslocações	Físico				
Proposta								
Processo:	Famílias numerosas; Portalegre Ajuda							
Documentos de instrução:	Declaração de rendimentos							
Legislação associada:	Regulamento Municipal							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Submeter processo	Submissão e/ou envio da	On-line				
Obtenção de documentos para instrução do processos	Declaração de rendimentos	MP efectua consulta da declaração	Recolha de dados	On-line	Declaração de rendimentos	SFP	Cidadão	

Anexo 11.14 MP - Ficha de simplificação de processos relativos à atribuição do Cartão do Idoso e Cartão Social

Área de intervenção: Acção Social								
Tipo de processos: Cartões de apoio social								
Entidade responsável:	MP							
Entidade interveniente:	SFP							
Data da recolha de dados:	12-02-2009							
Vertende:	Simplificar a instrução do processo							
Descrição:	Simplificar e agilizar os processos de atribuição do cartão do idoso e cartão social							
Actualmente								
Processo:	Cartão do idoso; Cartão social							
Documentos de instrução:	Declaração em como não tem bens imóveis							
Legislação associada:	Regulamento Municipal							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Deslocação ao SFP	Deslocações	Físico				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Declaração em como não tem bens imóveis	Obter documento	Recolha de dados	Físico	Declaração em como não tem bens imóveis	SFP	Cidadão	
		Efectuar pagamento	Pagamentos	Físico		SFP		
		Deslocação ao MP para entregar processo	Deslocações	Físico				
Proposta								
Processo:	Cartão do idoso; Cartão social							
Documentos de instrução:	Declaração em como não tem bens imóveis							
Legislação associada:	Regulamento Municipal							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Submeter processo	Submissão e/ou envio da informação	On-line				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Declaração em como não tem bens imóveis	MP solicita informação ao SFP	Recolha de dados	On-line	Declaração em como não tem bens imóveis	SFP	Cidadão	

Anexo 11.15 MP - Ficha de simplificação de processo de atribuição de subsídio familiar

Área de intervenção: Recursos Humanos								
Tipo de processos: Subsídio familiar a crianças e jovens								
Entidade responsável:	MP							
Entidade interveniente:	SFP							
Data da recolha de dados:	12-02-2009							
Vertende:	Simplificar a instrução do processo							
Descrição:	Simplificar e agilizar os processos de atribuição de subsídios a crianças e jovens							
Actualmente								
Processo:	Subsidio familiar a crianças e jovens							
Documentos de instrução:	Nota de liquidação							
Legislação associada:	Dec. Lei 245/08, de 8 de Dezembro							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
Obtenção de documentos para instrução do processo	Nota de liquidação	Entrega da nota de liquidação na Divisão de Recursos Humanos e Formação	Deslocações	Físico	Nota de liquidação	SFP	Funcionários do MP	Pode ser obtida on-line
Proposta								
Processo:	Subsidio familiar a crianças e jovens							
Documentos de instrução:	Nota de liquidação							
Legislação associada:	Dec. Lei 245/08, de 8 de Dezembro							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
Obtenção de documentos para instrução do processo	Nota de liquidação	MP efectua consulta da nota de liquidação	Recolha de dados	On-line	Nota de liquidação	SFP	Funcionários do MP	

Anexo 11.16 MP - Ficha de simplificação de processos relativos celebração/alteração de contratos de água

Area de intervenção: Serviços Municipalizados								
Tipo de processos: Contratos de água								
Entidade responsável:	MP							
Entidade interveniente:	CRPP ou SFP							
Data da recolha de dados:	12-02-2009							
Vertende:	Simplificar a instrução do processo							
Descrição:	Simplificar e agilizar os processos relativos à celebração/alteração de contratos de água							
Actualmente								
Processo:	Contrato de água para consumo doméstico; Contrato de água para consumo de obras; Contrato de água para consumo de indústria e comércio; Alterar o contrato de água.							
Documentos de instrução:	Caderneta predial ou certidão de teor do imóvel ou contrato de arrendamento ou escritura de promessa compra e venda							
Legislação associada:	Regulamento Municipal							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Deslocação à CRPP	Deslocações					
Obtenção de documentos para instrução do processo	Certidão de teor do imóvel	Obter certidão de teor	Recolha de dados	Físico	Certidão de teor do imóvel	CRPP	Cidadãos e/ou empresas	Pode ser consultada on-line pelo MP
		Pagamento da certidão	Pagamentos	Físico				
		Deslocação ao SFP	Deslocações	Físico				
	Caderneta predial	Obter caderneta actualizada	Recolha de dados	Físico	Caderneta predial	SFP	Cidadãos e/ou empresas	Pde ser consultada on-line pelo MP
		Deslocação ao MP para entregar processo	Deslocações	Físico				
		Pagamento de serviços	Pagamentos	Físico				
NOTA: Em cada processo apenas se regista um dos fluxos.								
Proposta								
Processo:	Contrato de água para consumo doméstico; Contrato de água para consumo de obras; Contrato de água para consumo de indústria e comércio; Alterar o contrato de água.							
Documentos de instrução:	Caderneta predial ou certidão de teor do imóvel ou contrato de arrendamento ou escritura de promessa compra e venda							
Legislação associada:	Regulamento Municipal							
1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Submeter processo	Submissão e/ou envio da informação	On-line				
		Pagamento de serviços	Pagamentos	On-line				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Certidão de teor do imóvel	MP consulta certidão	Recolha de dados	On-line	Certidão de teor do imóvel	CRP	Cidadãos e/ou empresas	
	Caderneta predial	MP consulta caderneta	Recolha de dados	On-line	Caderneta predial	SFP	Cidadãos e/ou empresas	

Anexo 11.17 MP - Ficha de simplificação de processos relativos à inscrição de canalizadores

Área de intervenção: SMAT

Tipo de processos: Inscrição de canalizadores

Entidade responsável:	MP/SMAT
Entidade interveniente:	SFP
Data da recolha de dados:	12-02-2009
Vertende:	Simplificar o processo
Descrição:	Simplificar e agilizar os processos relativos à inscrição de canalizadores

Actualmente

Processo:	Inscrição de canalizadores
Documentos de instrução:	Certidão de não dívida
Legislação associada:	Regulamento Municipal

1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Deslocação ao SFP	Deslocações	Físico				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Certidão de não dívida	Obter certidão de não dívida	Recolha de dados	Físico	Certidão de não dívida	SFP	Cidadãos/Empresas	Pode ser consultada on-line
		Pagamento da certidão	Pagamentos	Físico				
		Deslocação ao MP para entregar processo	Deslocações	Físico				

Proposta

Processo:	Inscrição de canalizadores
Documentos de instrução:	Certidão de não dívida
Legislação associada:	Regulamento Municipal

1. Obrigação de Informação	2. Elementos de informação	3. Descrição da actividade	4. Tipo de actividade	5. Meio de suporte	6. Output	7. Entidade	8. População alvo	9. Observações
		Obter informações sobre o processo	Recolha de dados	On-line				
		Submeter processo	Submissão e/ou envio da	On-line				
Obtenção de documentos para instrução do processo	Certidão de não dívida	MP efectua consulta da certidão	Recolha de dados	On-line	Certidão de não dívida	SFP	Cidadãos/Empresas	